REVIEW
DIRECTORATE

DIRECTION GÉNÉRALE
DE L'EXAMEN

POST-IMPLEMENTATION REVIEW OF PEOPLESOFT DRAFT FINAL REPORT JANUARY 2000

Fisheries and Oceans Canada
Pêches et Océans Canada

Canada

POST-IMPLEMENTATION REVIEW OF PEOPLESOFT DRAFT FINAL REPORT SEPTEMBER 1999

TABLE OF CONTENTS

PAGE

1. EXECUTIVE SUMMARY i

2. INTRODUCTION 1

3. BACKGROUND 1

4. REVIEW OBJECTIVE AND SCOPE 2

5 REVIEW APPROACH 2
- 5.1 Data Quality Review Methodology 2
- 5.2 Sampling Methodology 3
- 5.3 User Satisfaction Survey Methodology 4

6. FINDINGS AND CONCLUSIONS 5
- 6.1 Data Quality Review 5
- 6.2 User Satisfaction Survey 12
- 6.3 Overall Conclusions 19

7. RECOMMENDATIONS 20

8. MANAGEMENT ACTION PLAN 22

APPENDIX A: Overview of Data Element Verification

APPENDIX B: Overview of Data Element Verification by Module

APPENDIX C: Graphic Presentation of Survey Results

1. EXECUTIVE SUMMARY

The PeopleSoft Human Resource Management System (HRMS) is a software application that operates in the departmental client/server environment. The Human Resources (HR) component of PeopleSoft allows users to record and process information regarding employee records, base benefits, recruitment, education, position management, career planning, training and development, skills inventory and labour relations. Departments and central agencies rely on the integrity of PeopleSoft data for information and decisions on human resources. Fisheries and Oceans Canada (DFO) approved the implementation of PeopleSoft in June 1995.

The post-implementation review of PeopleSoft HRMS was conducted in two parts: a data quality review was undertaken in April 1998 and a user satisfaction survey was conducted in June 1998. Both parts were conducted on a representative sample of all Regions and Sectors of the Department. The methodology for the data quality review was prepared with the assistance of Statistics Canada. Follow-up interviews were conducted at the conclusion of both surveys. An interim report on the data quality review was provided to the Director General, HR, in April 1998.

The overall objective of this review was to assess the quality of data in the PeopleSoft system and to identify areas where further development work is needed concerning both system and operational controls. The scope of the review included the Position Management, Administer Canadian Personnel, and Leave Management Modules in PeopleSoft.

DATA QUALITY REVIEW

The purpose of the data quality review was to identify PeopleSoft data that did or did not match source documents in HR files. The survey revealed a wide range of results, including a near 100% match to basic personnel and position data. For example, personnel data matched the Personnel Record Identifier (PRI), name, birth date, gender, classification, incumbency type, preferred language and organization ID. Position data was also closely matched for most of the PeopleSoft fields checked.

The match rate for leave data in PeopleSoft was expected to be relatively low, given the timing of the review (which was during the year-end adjustment period to leave records). Notwithstanding, the actual rate identified (which ranged from 45-80%) was lower than expected. Many of the missing records were those of Ships Officers and Ships Crew and could not be reviewed effectively using the methodology applied. This was due mainly to the master record file being held with the Marine Superintendents Division and to the fact that the transfer of data between the MariTime and PeopleSoft systems occurred only twice in 1997-98. In addition, the Laurentian Region uses a different leave system to maintain leave for Ships Officers and Ships Crew. It appears that leave information from this system is not being consistently transferred to PeopleSoft and this is resulting in reconciliation difficulties.

As a result of the data quality review, the Review Team concluded that source documents were often incomplete (e.g., Official Languages Input Form (OLIF), security clearance confirmation, leave statements and leave requests) or held conflicting information. Also, we concluded that

data from legacy systems, and related information contained in source documents, was not adequately cleaned up before being converted to PeopleSoft. The survey found that some data fields are consistently not being key-entered into PeopleSoft in some offices. Finally, we identified that there are no formally recognized guidelines and mechanisms to ensure quality acceptance of PeopleSoft data.

USER SATISFACTION SURVEY

The purpose of the user satisfaction survey was to identify causes of data quality issues in PeopleSoft to better direct system operations and maintenance activities. Interviews and surveys focused on the following issues: user involvement in the PeopleSoft initiative; communication mechanisms and tools used to inform users; PeopleSoft training and Help Desk Support; and the adequacy of user documentation.

The results of our survey of the HR PeopleSoft user population indicated that: PeopleSoft is perceived to be relatively easy to use; view screens are easy to interpret; terminology is understandable; and adequate support is available to users when a problem is encountered.

In contrast, the managers who were surveyed indicated that PeopleSoft has great potential but is not currently meeting business requirements. For example, the survey revealed that the system does not provide sufficient reporting capacity (i.e., reports are unreliable), data accuracy and timeliness issues are not being resolved, and information gaps continue to exist for PeopleSoft information flowing, in general, from the HR Information Systems Group to managers.

The survey highlighted the need to identify and establish priorities for users. The survey also revealed that security awareness on the part of PeopleSoft users is at a low level. Follow-up interviews confirmed that users generally are not applying easy-to-use security. The survey and follow-up interviews also identified that procedures for moving authorized changes to PeopleSoft programs from the development environment into the production environment need to be tightened up.

Since the end of the review, the HR Directorate has taken significant measures to improve the effectiveness of the processing of its HR data through graduated implementation of various PeopleSoft components and their links to related systems. A major system upgrade from PeopleSoft Version 5 to Version 7 was completed in March 1999. The PeopleSoft Release 7 presents new network architecture resulting in faster communication between the database and user workstations. In order to simplify the reporting capability, the existing Financial and Material Reporting System (FMRS) is being expanded to include the most frequently requested HR reports. The implementation of this new feature should occur in October 1999. A Leave Workflow module was completed in a pilot version in June 1998. In September 1999, an updated pilot version of the Leave Workflow module system will be tested. Based on results, the application will be implemented throughout DFO.

RECOMMENDATIONS

The Review Team has recommended that the Director General, HR implement the following:

1. ensure continuous improvement of data integrity in PeopleSoft;
2. ensure that users adopt adequate security practices to access to PeopleSoft;
3. take measures to increase awareness and involvement of non-HR users regarding the PeopleSoft Manager View Module and the need to fulfill their associated responsibilities for data integrity and information requirements;
4. ensure that the PeopleSoft training strategy and plan adequately reflect the requirements for non-HR users;
5. ensure that key PeopleSoft information is properly disseminated to PeopleSoft users and stakeholders and investigate new and better ways to communicate to managers requirements and new approaches; and
6. ensure that change management activities are properly administered.

Corrective actions have already been taken regarding recommendation 1.

2. INTRODUCTION

The PeopleSoft HRMS is a human resource software application that operates in the departmental client/server environment. The HR component of PeopleSoft allows users to record and process information regarding employee records, base benefits, recruitment, education, position management, career planning, training and development, skills inventory and labour relations. Departments and central agencies rely on the integrity of PeopleSoft data for human resource deployment and for general support in the allocation of departmental resources.

The HR Directorate has established data integrity as a priority within the PeopleSoft system. This was evident from a previous initiative undertaken in January 1998 by the HR Information Systems Group to correct data and incorporate mandatory fields within PeopleSoft. The implementation of Universal Classification Standard (UCS) prompted regions to make their HR data reflect the operational reality of regional organizations. In addition, regions were asked to submit plans on data improvement initiatives.

Data is considered to have integrity if it is complete, accurate, authorized and consistent and if it is processed promptly and in accordance with specifications. Data integrity is achieved through a comprehensive framework of both automated and manual controls that are established to prevent, detect or correct errors from occurring during data capture, processing and reporting.

This report contains findings from our review of the integrity of a sample of PeopleSoft data. The fieldwork was carried out from April 2 to 24, 1998. During this review, source documents for 634 employees were compared to data from the PeopleSoft system. An interim report was issued to the Director General, HR Directorate in April 1998. A follow-up survey of PeopleSoft managers and users was conducted in June 1998. It included questions related to concerns identified in the data integrity review.

3. BACKGROUND

The PeopleSoft system, evaluated as the "best of breed" HR system by the Government of Canada, received DFO's approval for implementation in June 1995. The basic Personnel, Position and Leave Modules were implemented between October 1996 and June 1997. An interface between PeopleSoft and the MariTime System for leave data was completed in December 1997. The Manager View and Pilot Training Modules were implemented between October 1997 and April 1998.

Since the end of the review, the following initiatives have taken place: a Leave Workflow module was completed in a pilot version in June 1998. In September 1999, an updated pilot version of the Leave Workflow module system will be tested. Based on results, the application will be implemented throughout DFO. A major system upgrade from PeopleSoft Version 5 to Version 7 was completed in March 1999. The PeopleSoft Release 7 presents new network architecture resulting in faster communication between

the database and user workstations. In order to simplify the reporting capability, the existing FMRS is being expanded to include the most frequently requested HR reports. The implementation of this new feature should occur in October 1999.

4. REVIEW OBJECTIVE AND SCOPE

The purpose of this review was to assess the integrity of data in PeopleSoft and to identify post-implementation issues that require resolution.

The scope of the review included the Manage Positions (MP), Administer Canadian Personnel (ACP) and Leave Management (LEV) Modules. The review was conducted by verifying a statistically relevant sample of data in PeopleSoft with the information in source documents. A survey of selected PeopleSoft users, HR managers and HR Coordinators was then conducted to identify and verify issues and concerns regarding data integrity and system operations.

5. REVIEW APPROACH

The review approach selected for PeopleSoft was three-tiered: assess the quality of data in the system; follow up on those areas of system operation and administration where data quality were of concern; and administer the user satisfaction survey.

5.1 METHODOLOGY FOR DATA QUALITY REVIEW

The data quality review process followed a number of steps. First, we determined the relative importance of the various data elements associated with the Position Management, Administer Canadian Personnel and Leave Modules. This was done through interviews with HR management and staff, including members of the PeopleSoft Support Unit.

Second, we selected the data elements to be verified. Based upon our interviews with HR personnel and selected testing of PeopleSoft data elements with source documents, 36 PeopleSoft data elements were selected for our review. (See Appendices A and B for a list of the data elements that were selected and the review results that were obtained.)

The third step was to select substantive employee records from the PeopleSoft database. A statistical sampling technique was applied and employee records were selected for six Regions and nine cities: St. John's, Dartmouth, Quebec City, Ottawa, Burlington, Sarnia, Winnipeg, Vancouver and Victoria.

The fourth step was to develop a software to capture the results of the verification process to display the details of each PeopleSoft record that was selected and record the status of the verification of each record against the corresponding source document.

Our next step was to pilot test the data extraction software. The National Capital Region (NCR) was used to conduct the initial data integrity assessment, fine-tune the software tool and verify the overall review process. Ninety-five employee records from PeopleSoft were validated against source documents (i.e., the Personal File, Position File, Staffing File, Leave File and the Pay Card).

The sixth step was to conduct the regional office assessments. The seventh step was to gather and collate the data integrity assessments. The software tool was used to produce both summary and detailed reports for analysis. Our final step was to report the results.

5.2 SAMPLING METHODOLOGY

Statistical sampling was used to ensure that the data selected for this review was representative of the data in PeopleSoft. To ensure that the methodology was reliable, Statistics Canada developed the following statistical sampling process:

1. *Select relevant data fields*: The HR Directorate assisted in the selection of 36 data fields/elements representing key information in the Position Management, Administer Canadian Personnel and Leave Modules.

2. *Omit invalid transactions from the sample selection*: The sample selection process omitted any records where the Position Number or the PRI was blank, and selected only substantive positions and determinate or indeterminate positions.

3. *Select representative data from each Region*: All Regions of the Department were included in the review as shown in Figure 1 below. Sampling results projected a 90% confidence interval and an average precision of +/- 5%.

Figure 1: Representative Data From Each Region.

REGION	CITY	Determinate		Indeterminate	
		Population	Review	Population	Review
Newfoundland	St. John's	243	72	964	74
Maritimes	Dartmouth	47	47	941	99
Laurentian	Quebec	95	95	677	65
NCR	Ottawa	68	68	985	179
Central and Arctic	Burlington	28	28	126	28
	Sarnia	14	14	105	30
	Winnipeg	11	11	145	44
Pacific	Vancouver	74	51	470	27
	Victoria	74	53	286	23
TOTAL		654	439	4699	569

Note: Due to time constraints experienced by the Review Team during the field work, the number of files reviewed and reported in the following sections could differ

from the above numbers. However the 90% confidence interval and precision level were calculated accordingly.

4. *Select representative data from each Sector*: The sample sizes selected for each Region and city were also representative of each Sector of the Department. (The HR Information Systems Group created a table to automatically break down PeopleSoft data by Sector.)

5. *Select data as close to the review periods as possible*: Data for the NCR was extracted from PeopleSoft in mid-March 1998 (the review was conducted from April 2-9, 1998). Data for the Regions was extracted at the end of March 1998 (the review was conducted from April 14-24, 1998).

6. *Compare PeopleSoft data to source files*: The reviewers matched each PeopleSoft field to the appropriate source document and rated the result as one of the following: Verified; PeopleSoft Field Blank; File Not Found; Document Not Found; Information Not on Document; and Conflicting Information or Other.

7. *Evaluate findings*: The results obtained do not identify data that is either right or wrong, but data that is verified or not verified against source documents. These results are intended as indicators to assist HR management and staff in locating PeopleSoft data that require additional attention.

5.3 USER SATISFACTION SURVEY METHODOLOGY

To assess PeopleSoft's effectiveness in supporting service delivery to management and the HR community, a user satisfaction survey was conducted. A questionnaire consisting of 39 questions was sent to the most appropriate positions/persons in the Department and 60 PeopleSoft users responded. In addition, interviews were conducted with a sampling of 20 managers/Directors and 12 PeopleSoft Coordinators and HR Advisors. In keeping with the participative approach, the PeopleSoft Maintenance and Support Team assisted in the development of questions for the survey.

The interview and survey questionnaires focused on the following areas:

- user involvement in the PeopleSoft initiative;
- communication mechanisms and tools used to inform users;
- PeopleSoft training and Help Desk support;
- adequacy of user documentation;
- satisfaction with PeopleSoft;
- security practices; and
- system enhancements and maintenance.

6. FINDINGS AND CONCLUSIONS

6.1 DATA QUALITY REVIEW

This section summarizes the findings of the data integrity review of PeopleSoft conducted in the six Regions, including the NCR, in April 1998. PeopleSoft data was closely matched to source documents for basic personnel data such as PRI, name, birth date, gender, classification, incumbency type and preferred language. Data relating to positions was also closely matched for Region, job code, position title, language requirement and linguistic profile. Findings are presented below for each Region.

6.1.1 National Capital Region

The data integrity review was conducted in the NCR from April 2-9, 1998. A sample of 95 employee records was examined and data from employee source documents was compared to data recorded in PeopleSoft (see Appendices A and B).

Leave data in PeopleSoft matched source documents in 70 to 80% of the tests, but this figure was expected to be relatively low given the timing of the review, which was during the year-end adjustment period to leave records.

Problems existed with the data for the security clearance (Administer Canadian Personnel Module), the "review by" date (Manage Positions), and the "reports to" field (Manage Positions). With regard to the security clearance, some confusion existed among staff with regard to the security clearance for the person versus that of the position. Also, documentation to substantiate the security clearance was not readily available. Concerning the "review by" date, staff were unsure about whether the date of the last review or the next review should be entered. Furthermore, PeopleSoft does not appear to allow a date/year in this field beyond 1999. Regarding the "reports to" field, the documentation required to verify the corresponding data in PeopleSoft was not on file.

In summary, during our comparison of PeopleSoft data to source documentation, the following general trends were observed:

- there was an absence of some key source documentation in the files (e.g., Official Language Information (OLIF), security confirmation, leave statements, leave requests and HR requests);

- conflicting information existed among various source documents contained in the files; and

- discrepancies existed between PeopleSoft data and source documents regarding the validation of security clearances, "review by" date, selection process number, language requirement, linguistic profile, linguistic profile date, pay list, bargaining unit designator and leave data (i.e., vacation as well as certified and uncertified sick days used).

6.1.2 Newfoundland Region (St. John's)

The data integrity review was conducted in the Newfoundland Region from April 14-24, 1998. A sample of 135 employee records was examined and data from employee source documents was compared to data recorded in PeopleSoft (see Appendices A and B).

Leave data in PeopleSoft matched to source documents in only approximately 50% of the tests. This figure was lower than expected despite the timing of the review, which was during the year-end adjustment period to leave records.

Difficulties existed with access to files. Staffing files were not available for review purposes, as files for employees who have held their position for more than two years are archived at a different location. Furthermore, staffing files and about 75% of position files were not available for the review because staffing files and most position files for ship bound employees were not kept at the St. John's office.

Problems also existed with the data for the security clearance, staffing action effective date and statement of leave forms. With regard to the security clearance, when this information was available on the file, it appeared that security level "2" was being entered automatically (as the default). The staffing action effective date was applied consistently for term employees. Most PeopleSoft users recorded the date of appointment; very few used the last date of the term. Concerning statement of leave forms for Ships Officers and Ships Crews, the number of hours in a day varies if these employees are on "laydays" (i.e., Ships Officers work 6.0 hours per day and Ships Crews work 5.714 hours per day). Many errors were identified on leave forms for this reason.

In summary, during our comparison of PeopleSoft data to source documentation, the following general trends were observed:

- source documents in leave files were incomplete;
- conflicting information existed among various source documents contained in the files; and
- discrepancies existed between PeopleSoft data and source documents regarding the validation of security clearances, "reviewed by" date, selection process number, language requirement date, staffing action effective date, pay list, bargaining unit designator, language requirement date and leave data (i.e., vacation as well as certified and uncertified sick days used).

6.1.3 Maritimes Region (Dartmouth)

The data integrity review was conducted in the Maritimes Region from April 14-24, 1998. A sample of 103 employee records was examined and data from employee source documents was compared to data recorded in PeopleSoft (see Appendices A and B).

Leave data in PeopleSoft matched source documents in approximately 50 to 65% of the tests. This figure was lower than expected despite the timing of the review, which was during the year-end adjustment period to leave records.

Problems existed with the language requirement date and "review by" date, as well as leave status for Ships Crews. With regard to the language requirement date, difficulty was encountered in locating documents on the files to verify the date shown in PeopleSoft. Most of the positions were English only and often the date shown on the OLIF did not correspond to the date in PeopleSoft. In several cases, the date used was located on the job description or a staffing request form. Concerning the "review by" date, the date recorded in PeopleSoft was consistently December 31, 1999, for most of the 103 employees sampled. Regarding leave status for employees serving as Ships Crew, the supporting documentation on file was generally incomplete. For other employees, leave statements and forms were consistently on file.

In summary, during our comparison of PeopleSoft data to source documentation, the following general trends were observed:

- source documents in leave files were incomplete;
- conflicting information existed among various source documents contained in the files; and
- discrepancies existed between PeopleSoft data and source documents regarding the validation of security clearances, language requirement date, incumbency status, incumbency type, pay list and leave data (i.e., vacation as well as certified and uncertified sick days used).

6.1.4 Laurentian Region (Quebec City)

The data integrity review was conducted in the Laurentian Region from April 14-24, 1998. A sample of 102 employee records was examined and data from the employee source documents was compared to data recorded in PeopleSoft (see Appendices A and B).

Leave data in PeopleSoft matched to source documents for approximately 45% of the tests. This figure was lower than expected despite the timing of the review, which was during the year-end adjustment period to leave records.

Problems existed with staffing actions, leave forms and security clearances for individuals. Staffing actions had not been registered in PeopleSoft for the past three to four months. Leave data was recorded in PeopleSoft, but the supporting forms had not yet been filed. Security clearances were missing. The HR regional office noted that the security clearance process is very slow.

A system problem was found with organization ID data. The ID code recorded with the position data (i.e., the Manage Position Module) was different from the organization ID code recorded with the personnel data (i.e., in the Administer Canadian Personnel Module). When queried, HR staff stated that they did not understand the cause, as it should automatically be changed in both modules. In these cases, both organization ID codes appeared to be valid (i.e., the Manage Position code was at the Director level and the Administer Canadian Personnel code at the section level).

In summary, during our comparison of PeopleSoft data to source documentation, the following general trends were observed:

- some key source documents did not appear in the files (e.g., OLIF, security confirmation, leave statements and leave requests);
- conflicting information existed among various source documents contained in the files; and
- discrepancies existed between PeopleSoft data and source documents regarding the validation of security clearances, organization ID, pay list, continuous service date, staffing action effective date, selection process number, language requirement date, "review by" date and leave data (i.e., vacation as well as certified and uncertified sick days used).

6.1.5 Central and Arctic Region (Burlington, Sarnia and Winnipeg)

The data integrity review was conducted in the Central and Arctic Region from April 14-24, 1998. A sample of 72 employee records was examined and data from employee source documents was compared to data recorded in PeopleSoft (see Appendices A and B).

Leave data in PeopleSoft matched to source documents for approximately 80% of the tests, but this figure was expected to be relatively low given the timing of the review, which was during the year-end adjustment period to leave records.

Problems existed with the staffing action effective date and with security clearances. With regard to the staffing action effective date, several dates were recorded as April 1960, which makes little sense since the current classification system began operation in the government in only the early 1970s. Concerning security clearances, several incidences of improper documentation of personal security were noted in classification and staffing files for the Sarnia and Burlington offices. In Burlington, a

security review had not been completed for three employees of the 72 employees whose files were reviewed.

Issues also existed with the administration of files and the use of PeopleSoft. With regard to the administration of files, it was observed that the practices used by three the offices in the Region were not consistent. In the Sarnia office, the leave files did not always have the leave entitlement form; they were located in other files.

During the course of our data quality review, several users commented that they have encountered significant problems with PeopleSoft. Users found PeopleSoft to be very slow for entering data. They commented that they were unable to produce desired reports and that available reports were not user-friendly. A number of users indicated that they had not received adequate PeopleSoft training and that this had a considerable impact on their productivity. PeopleSoft had not made their work easier. In fact, most users commented that processing HR data has become much more difficult since PeopleSoft's implementation.

In summary, during our comparison of PeopleSoft data to source documentation, the following general trends were observed:

- source documents in the files were incomplete (e.g., OLIF, security clearance confirmation, leave statements, leave requests and Classification Action and Position Record (Form TBS-330));
- conflicting information existed among various source documents contained in the files; and
- discrepancies existed between PeopleSoft data and source documents regarding the validation of security clearances, "review by" date, selection process number, "reports to" and leave data (i.e., vacation as well as certified and uncertified sick days used).

6.1.6 Pacific Region (Vancouver and Victoria)

The data integrity review was conducted in the Pacific Region from April 14-24, 1998. A sample of 127 employee records was examined and data from employee source documents was compared to data recorded in PeopleSoft (see Appendices A and B).

Leave data in PeopleSoft matched to source documents in only approximately 25% of the tests. This figure was much lower than expected, despite the timing of the review which was during the year-end adjustment period to leave records. Furthermore, the results were significantly below those from the other Regions.

Problems existed with the location of source documents required for the confirmation of PeopleSoft data. During the on-site visit, difficulties were encountered locating the leave and classification files required for sampling purposes. Apparently, all classification files were converted to a generic filing system; position files were not converted to this

system. Also, the Vancouver office appeared to be moving towards eliminating most of the paper documentation for HR management. Much of the documentation needed to verify PeopleSoft data to source documents was not available, as a result.

Problems also existed with the recording of gender, pay list and security clearance. With regard to gender, ten instances were identified where males were input as females (in the gender field, PeopleSoft defaults to "female"). Concerning pay list, the pay list number recorded on the statement of leave document and on the pay card rarely matched. In most cases, the pay card matched PeopleSoft. Regarding security clearances, except for approximately five files, the personnel file had no documentation on the incumbent's security clearance/status. The classification files contained conflicting information. One job description would state Enhanced Reliability and a previous job description would state Basic Reliability.

In summary, during our comparison of PeopleSoft data to source documentation, the following general trends were observed:

- source documents in the files were incomplete (e.g., OLIF, security clearance confirmation, leave statements and leave requests);
- conflicting information existed among various source documents contained in the files; and

- discrepancies existed between PeopleSoft data and source documents regarding the validation of security clearances, pay list, incumbency status, organization ID, "review by" date and leave data (i.e., vacation as well as certified and uncertified sick days used).

6.1.7 Explanation of Leave Variances

The type of records that were audited can explain a number of the discrepancies found in the leave data, other than those for the NCR. Many of the missing records were those of Ships Officers and Ships Crew, which could not be reviewed effectively using the methodology that was applied. This was due mainly to the master record file being held with the Marine Superintendents Division and to the fact that the transfer of data between the MariTime and PeopleSoft systems occurred only twice in 1997-98.

The timing of the on-site audit work also had an impact on the findings. This is the period of the year when HR staff is working full-time to update leave files before the close-out of the fiscal year-end accounts at the end of April.

Finally, the Laurentian Region uses a different leave system for Ships Officers and Ship Crew. It appears that leave information from this system is not being consistently transferred to PeopleSoft and that this is resulting in reconciliation difficulties.

6.1.8 Data Quality Review: Conclusions

Drawing from information collected from the data quality review, the Review Team identified areas that have an impact on the integrity of data in PeopleSoft. These are:

1. **Source Documentation:** Effort is being exerted by HR staff to maintain source files (manual files) that document HR information relating to an employee. However, the Review Team observed the following:

    - conflicting information existed among various source documents contained in the files;

    - different types of data collection documents are in use to capture similar information;

    - discrepancies existed between PeopleSoft data and source documents regarding the validation of security clearances, continuous service date, "review by" date, language requirement date and leave data (i.e., vacation as well as certified and uncertified sick days used); and

    - confusion among some users exists regarding the amount of information that should be contained in source files. Some users believe that source files and information captured in PeopleSoft should be mirror images of each other, while other users are of the opinion that PeopeSoft should contain the bulk of information pertaining to an employee.

2. **Conversion of Information from Legacy Systems:** According to some users, data from legacy systems (i.e., previous systems) and information contained in source documents was not adequately cleaned up before being converted to PeopleSoft.

3. **Data Entry Processes:** The data quality review indicated that there were data fields that consistently are not being entered by some users.

4. **Verification of Data:** According to the users who were interviewed, there are no formally recognized guidelines for verifying PeopleSoft data.

Maintaining data quality is the responsibility of both the owner of the data and the HR Information Systems Group responsible for supporting the system. The owner of the data must have procedures or standards in place for capturing, correcting and verifying information. This is a key to the success in this area.

6.2 USER SATISFACTION SURVEY

The PeopleSoft system is being used by and provides a service to selected managers and the HR community. Efforts are being made by the HR Information Systems Group to improve the utility of the system. For example, PeopleSoft was upgraded to Version 7 (in order to provide more functionality), new PeopleSoft Modules are to be introduced and a program to monitor data quality on an ongoing basis is planned.

This section of the report contains a summary of findings and suggestions for improvement from a survey that was conducted of PeopleSoft users. Findings are presented below by survey category. A graphic presentation of survey results can be found in Appendix C.

6.2.1 User Involvement

Approximately 320 HR users nationally were given access to PeopleSoft. In the fall of 1997, the basic access to PeopleSoft was also provided to approximately 300 departmental senior managers as well as their Administrative Assistants to view basic position, employee and leave information within PeopleSoft. Initially, the access was restricted to the non-HR users due primarily to technical and administrative considerations related to the system.

An essential element to ensuring that a system will meet the ongoing needs of users is the process of getting key users to take responsibility for the system. This is achieved by involving users throughout all facets of a system's lifecycle. The PeopleSoft Support and Maintenance Team has involved mainly HR Advisors and PeopleSoft Coordinators in various activities relating to the implementation of the system (i.e., fit analysis, user group meetings and training pilots). Managers were asked to give input on the type of reports they would need.

The HR Advisors and PeopleSoft Coordinators who were interviewed indicated that they had been adequately involved in activities associated with the implementation of the product. As expected, the majority of managers and Administrative Assistants who were interviewed indicated that they had little or no direct involvement in the implementation of PeopleSoft. They felt that they were not adequately involved in the process. Managers tended to view PeopleSoft as a system that supports only the needs of the HR community. This could have contributed to the system not meeting specific expectations.

PeopleSoft is a multi-year initiative and it is important to maintain consistent user involvement and commitment. One method of achieving this is by establishing or maintaining user groups/committees. These groups should be structured to react to the distinct needs of various PeopleSoft user groups. The HR Information Systems Group should restructure an existing committee for this purpose. PeopleSoft users (including managers when applicable) from other departments that have implemented PeopleSoft could also be invited to attend meetings to provide information regarding how they are

using PeopleSoft in their respective departments (i.e., lessons learned, best practices, unique solutions, effective trouble-shooting).

6.2.2 Communications

A variety of communication mechanisms are being used on an ongoing basis to inform PeopleSoft HR users about the status of PeopleSoft developments. Some of these communication mechanisms include a quarterly PeopleSoft news publication, brochures, regular e-mail, telephone conference and targeted briefing sessions. Most of the communications deal with PeopleSoft technical issues.

In one of our earlier reports, we were concerned about gaps in the level of communication. Many of the methods being used relied on key personnel (such as Regional Coordinators) to transfer information as needed to general users. If the person did not perform this function, messages could be lost.

A group of PeopleSoft users with whom there appears to be a significant communication gap is managers. Seventy percent of the managers who were interviewed indicated that communication could be more frequent, timely and directed to specific PeopleSoft user groups.

6.2.3 Training and Documentation

The initial PeopleSoft training was appropriately planned in conjunction with the Regions. Training materials were developed based on those used by other departments. A pilot training session was used to test the adequacy of these materials prior to the start of formal training.

The majority of PeopleSoft users who were interviewed or surveyed indicated that they received either a basic training course or an orientation session. Seventy percent of the general users surveyed by questionnaire indicated that the training was effective. On the other hand, 55% of the managers/Directors who were interviewed indicated that they had not been sufficiently trained and required additional training or refresher training. This group also indicated that the training that they received was too far in advance of using the system and that they had lost much of what was learned.

Sixty per cent of survey respondents reported that PeopleSoft was easy to learn, 30% of respondents were neutral on this question and 10% of respondents felt that PeopleSoft was difficult to learn. The same breakdown of 60% in favour, 30% neutral and 10% against also holds true for assessing PeopleSoft as easy to use, once learned.

The survey responses indicated that almost 75% of PeopleSoft users had been using the system for less than six months. The responses also indicated that a significant number of employees who might benefit from using the application are not. Of those who are using the system, the major purpose is to obtain information on employee data and employees' leave balances. The overwhelming number of employees uses PeopleSoft less than 10%

of the time. Surprisingly, while 55% of survey respondents stated that PeopleSoft adequately meets their needs, 42.5% stated that the system did not.

Training manuals for the most part were considered to be useful. Some managers/ Directors indicated that a quick reference guide for managers that highlights important features of PeopleSoft would be useful.

6.2.4 Help Desk

To assist users in resolving PeopleSoft-related problems, a Help Desk is available through the Human Resources Information System. However, in the case of the Manager View Module, the first line of support is the Human Resources Advisors who provide services to DFO managers and PeopleSoft Coordinators since most questions forwarded to Human Resources Advisors are related to data issues. The majority of the PeopleSoft users who were surveyed indicated that Help Desk and Human Resources Advisors were providing a good service.

6.2.5 Manager View Module

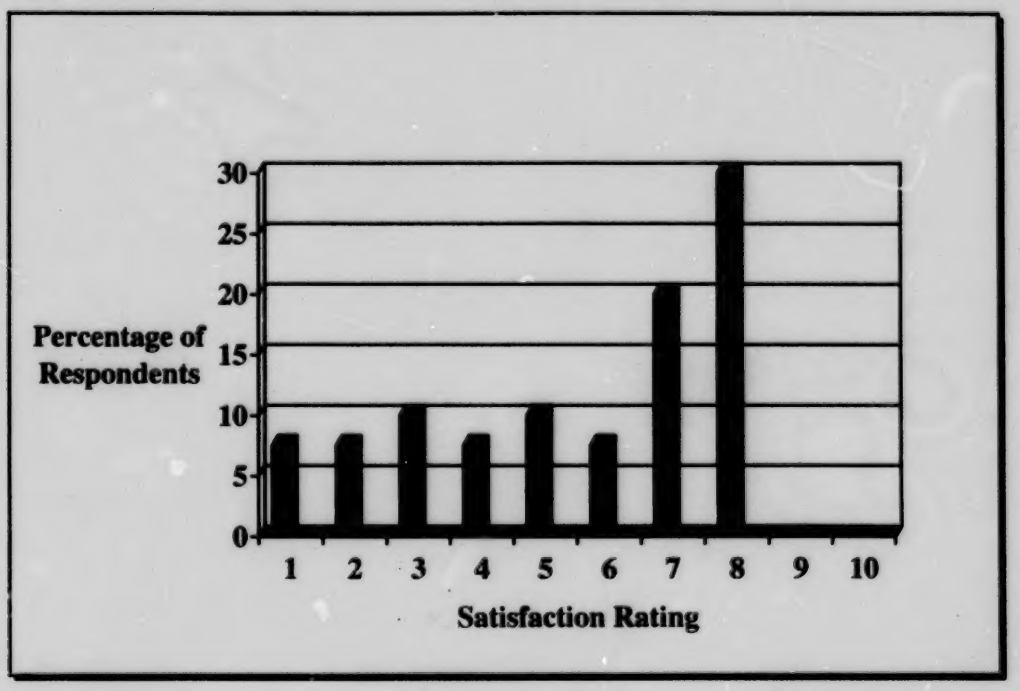
The PeopleSoft "Manager View" gives all the offices of departmental senior managers (i.e. Director level and above) direct access to selected PeopleSoft data pertaining to their organizations. This is not only a useful management tool but is also a component of the PeopleSoft strategy to ensure the integrity of PeopleSoft data. Only 55% of the managers and/or their Administrative Assistants who were interviewed indicated that they were using the Manager View Module to view basic position, employee and leave information within PeopleSoft. Of these managers using PeopleSoft, 20% of them indicated that the module was useful, while 35% indicated that it was of little assistance, contained errors and was not user-friendly (45% did not respond).

6.2.6 Satisfaction with PeopleSoft

A major purpose of a computer application is to provide information support for management decision-making at all levels, which will assist in the accomplishment of an organization's goals and objectives. Management and support personnel are considered to be major internal users of the information produced by an application system. If there is a lack of acceptance regarding the utility of the computer application, it can be an indication that either an application system was not well designed or that the users are not educated on the benefits or effective use of the application. Overall satisfaction, credibility of processing operations and training of staff are therefore crucial to the success of an application system.

A key survey question asked respondents to rate their overall satisfaction with PeopleSoft. For example, overall satisfaction of the system was rated on a scale from 1 to 10 (1 is low, 10 is high). The results from this question are illustrated in Figure 2.

Figure 2: PeopleSoft General User Satisfaction Rating.



The results from our survey of the general PeopleSoft user population indicate that respondents have a favorable impression of PeopleSoft. Users perceive it to be relatively easy to use, view screens are easy to understand, terminology is understandable and there is adequate support available if a problem is encountered. From a technology viewpoint, a large majority of respondents were satisfied with system availability and with system response time. Users identified system changes that would make their job more effective:

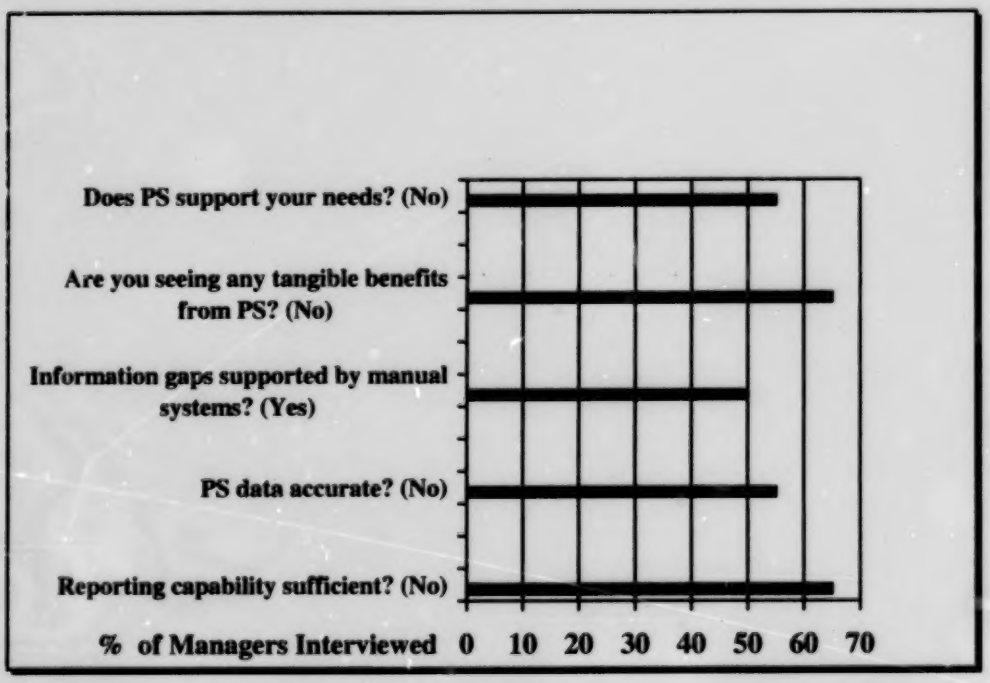
- calculation of overtime in dollars;
- creation of identical positions in bulk;
- better response time for retrieving information;
- separate module for term and part-time employees;
- accurate leave balances;
- leave balances by Sector;
- information regarding linkages to the Org-Plus software packages;
- simplified reporting.

An area of concern for the Review Team that warrants attention by the PeopleSoft Support and Maintenance Team is the accuracy of reports. Our analysis of survey data shows a limited use of key reports and a lack of confidence in the accuracy of information. We noted that 35% of respondents were not confident in the reliability of the data contained in reports, 35% of respondents were retaining duplicate information,

23% are performing supplementary quality assurance to ensure the reliability of data contained in reports, and alternative methods of automation are being used. Inaccurate reporting of leave information was flagged most frequently by respondents.

Managers were interviewed about their overall impressions of PeopleSoft to date. The response varied from "good", "useful" to "of little help" and "not useful". Data compiled from interviews with managers tends to indicate a lack of acceptance of PeopleSoft. Management feels that PeopleSoft has potential but currently does not meet some necessary requirements. Some of the issues that they identified were: reliable reports; slow access to Org-Plus software; improved accuracy and timeliness of data; and reduced information gaps. Figure 3 contains managers' responses to interview questions that indicated a lack of satisfaction with PeopleSoft.

Figure 3: Management Interview Responses.



6.2.7 PeopleSoft Security

The focus of PeopleSoft security is to protect the confidentiality, integrity and availability of information held in PeopleSoft. Such protection can be achieved by a planned approach/strategy and by sound security administration procedures. Furthermore, all users should understand the importance of security.

Basic security measures are in place to restrict unauthorized access to PeopleSoft data such as system log-on passwords and user access profiles. However, it would appear that these measures are compromised from the poor security practices of many users. The majority of users who were surveyed indicated that they have never changed their PeopleSoft log-on passwords. We noted during the course of interviews that PeopleSoft users leave their workstation unattended while logged on to PeopleSoft. Furthermore, the use of a password-protected screensaver does not appear to be a common practice among PeopleSoft users. It was also discovered that some users were sharing passwords.

If unchecked, the above practices can expose HR data to unauthorized access or modification. Security measures, which involve user awareness and compliance with basic security controls, can reduce risks in this area.

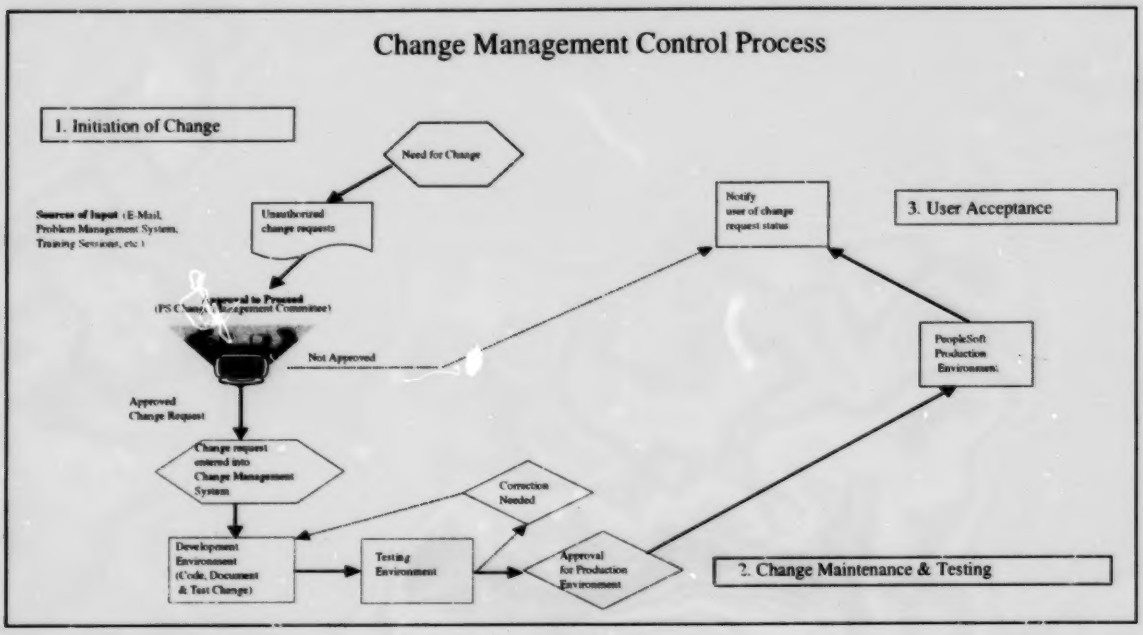
6.2.8 System Enhancements and Maintenance

Software maintenance is an ongoing activity that typically occurs over the entire lifecycle of a computer system. Maintenance is normally done to either correct or enhance the functionality of a computer system. To control maintenance activities, change management techniques must be employed. These techniques involve: recording change requests; evaluating the cost and impact of change requests; prioritizing requests on technical and business grounds; scheduling or rejecting changes; monitoring and testing changes; and reporting the status of all recorded changes.

A record of changes made to the Government of Canada version of PeopleSoft by DFO needs to be captured as the department will need to incorporate these changes into future releases of PeopleSoft (i.e., Release 7). To efficiently make the transition to new system releases, the PeopleSoft Support and Maintenance Team has attempted to minimize the number and complexity of system changes.

In addition to manual documents, the PeopleSoft Support and Maintenance Team is using a software package developed by Correctional Services to manage DFO's changes/enhancements to PeopleSoft. The Correctional Services package has good functionality and can record a wide spectrum of information. A structured process is in place to complement the system. This process involves the evaluation, testing and migration of system changes into the PeopleSoft production environment. An overview of this process is outlined in Figure 4.

Figure 4: Change Management Control Process.



The questionnaire for the PeopleSoft user satisfaction survey contained a section pertaining to the management of system changes. Figure 5 summarizes the key questions asked and responses.

Figure 5: Change Management Questions and Responses.

Question	Response
• Is there a defined procedure for requesting system changes or modifications?	• 25% of respondents indicated that there was a procedure.
• In the last six months, have you recommended changes to PeopleSoft?	• 25% of respondents indicated that they had recommended changes.
• To the best of your knowledge, have changes/enhancements been completed?	• 37% of respondents indicated No.
• Are there system changes that you would recommend to make your job more effective?	• 35% of respondents indicated Yes.
• Have you been involved in testing changes made to the system?	• 87% of respondents indicated No.
• Generally, do you receive sufficient notice of and information on PeopleSoft system changes?	• 68% of respondents indicated Yes.

The framework in place to manage system changes is operational. However, we found overlapping responsibilities among some team members which could pose a security risk

or lead to unintentional errors (i.e., no team member should be able to program, test and place a system change into production) and there was little documented evidence to support the nature and extent of testing performed on system changes. We also noted that there did not appear to be any standard or comprehensive method of monitoring to ensure that only authorized changes are placed into the PeopleSoft production environment.

6.3 OVERALL CONCLUSIONS

The overall conclusion of the data quality review and the follow-up user satisfaction survey are listed below together for ease of reference:

1. **Source Documentation**: Conflicting information existed among various source documents contained in files and different types of data collection documents are in use to capture similar information. Discrepancies were found between PeopleSoft data and source documents regarding the validation of security clearances, continuous service date, "review by" date, language requirement date and leave data (i.e., vacation as well as certified and uncertified sick days used). Also, there was confusion among some users regarding the amount of information that should be contained in source files. Some users believe that source files and information captured in PeopleSoft should be mirror images of each other, while other users are of the opinion that PeopleSoft should contain the bulk of information pertaining to an employee.

2. **Conversion of Information from Legacy Systems**: Data from legacy systems and information contained in source documents was not adequately cleaned up before being converted to PeopleSoft.

3. **Data Entry Processes**: Results from the data quality review identified data fields that are not being completed by some users on a consistent basis.

4. **Verification of Data:** There are no formally recognized guidelines and mechanisms to ensure quality acceptance of PeopleSoft data.

5. **User Involvement**: Involvement of managers (as PeopleSoft users) in the development, operational direction and identification of their training needs has been insufficient.

6. **Communications**: Some communication gaps have occurred in the dissemination and feedback of PeopleSoft development and operational information to managers.

7. **Training and Documentation**: Training and related support documentation for management has been insufficient and, in many instances, training was received too far in advance of using the system.

8. **System Reporting:** There is a general lack of confidence in the reliability of information produced in PeopleSoft reports; also, there is general recognition that more and better reporting is required for effective use of the system. Current areas of concern include the accuracy of leave balances, calculation of overtime in dollars, leave balances by Sector, tracking capability and the overall simplification of reporting.

9. **Security:** There is general weakness on the part of most PeopleSoft users regarding the measures/best practices that should be taken to best protect PeopleSoft data.

10. **System Development and Maintenance**: There is some overlap of responsibilities regarding those positions that provide the system change management function for PeopleSoft.

7. RECOMMENDATIONS

It is recommended that the that the Director General, HR implement the following:

1. Ensure continuous improvement of data integrity in PeopleSoft by:

   - assisting HR managers in the implementation of new process flows to keep information accurate and provide HR managers with reporting tools to monitor modifications to critical data;

   - assisting HR managers in the development of standards for the verification of data;

   - reviewing, in conjunction with HR managers, those fields that are consistently missing information, in order to determine if these fields should be deleted or to determine what appropriate action should be taken to ensure they are completed;

   - assisting HR managers in standardizing information to be retained in source files and data collection documents; and

   - conducting an ongoing data quality review of mandatory data fields.

2. Ensure that users adopt adequate security practices to access to PeopleSoft by:

   - initiating a security awareness program to inform PeopleSoft users of security measures to protect PeopleSoft data and inform users of their responsibilities as PeopleSoft users;

   - requiring users in open concept offices to use password-protected screensavers; and

- requiring users to periodically change their PeopleSoft passwords.

3. Take measures to increase awareness and involvement of non-HR users regarding the PeopleSoft Manager View Module and the need to fulfill their associated responsibilities for data integrity and information requirements by:

   - contacting selected managers to determine information needs and resolve issues pertaining to the Manager View Module;

   - reviewing all PeopleSoft reports with a view to determining accuracy and relevance and whether reports could be eliminated, combined or modified or if new reports are required; and

   - coordinating an initiative to identify the high priority needs/problems of PeopleSoft users that can be addressed over the short term. Resources should be assigned and a strategy developed for the fast track implementation of solutions.

4. Ensure that the PeopleSoft training strategy and plan adequately reflect the requirements for non-HR users by:

   - reviewing and assessing the documentation needs of managers and their staff;

   - considering consultation with other cluster group departments to determine how training was provided to managers and their staff;

   - reviewing training mechanisms increasing the focus on content directed to managers and their staff needs;

   - considering requiring that new users have prerequisite PeopleSoft training before issuing a PeopleSoft user account; and

   - creating a PeopleSoft Management Advisory Committee. The Committee would have the mandate to develop and communicate an understanding of PeopleSoft functionality, identify operational requirements and training needs, and provide advice in the setting of related priorities for system development and resource allocation.

5. Ensure that key PeopleSoft information is properly disseminated to PeopleSoft users and stakeholders and investigate new and better ways to communicate to managers requirements and new approaches by:

   - asking for specific feedback from Regional Coordinators (i.e., what information has been conveyed and to which audience) or requesting that specific information be covered at regional meetings, staff meetings or management meetings that may be recorded; and

- interviewing selected managers in other Cluster Group departments to identify successful communication mechanisms now in use.

6. Ensure that change management activities are properly administered by:

   - eliminating overlapping responsibilities of Group members involved in change management processes;

   - documenting, in a central location, the criteria used and results from the testing of system changes; and

   - developing monitoring techniques to ensure that unauthorized changes do not migrate to the PeopleSoft production environment.

Corrective actions have already been taken regarding recommendation 1.

8. MANAGEMENT ACTION PLAN

Recommendations	Management Action Plan	Accountability	Initial Target Date
1. Ensure continuous improvement of data integrity in PeopleSoft by:			
a) Assisting HR managers in the implementation of new process flows to keep information accurate and provide HR managers with reporting tools to monitor modifications to critical data;	Implementation of new initiatives (Leave web based application and Management Reporting System) will enable employees and managers to view PeopleSoft data and to work with HR Operations to correct data. Subject to funding availability, other initiatives may be implemented which would further improve data quality (e.g. Pay Interface, an application to enable employees to view personal data and make changes to selected data, interface to the Security System).	HRIS – implementation of new initiatives; Regional HR Operations – correction of data	November, 1999 (Leave web application and MRS) Ongoing
b) Assisting HR managers in the development of standards for the verification of data;	A strategy will be developed to determine key data to be captured and data quality standards, and to establish monitoring and reporting cycles.	HRIS – development of strategy	April, 2000

c) reviewing, in conjunction with HR managers, those fields that are consistently missing information, in order to determine if these fields should be deleted or to determine what appropriate action should be taken to ensure they are completed;	Regions that do not achieve the standards will do the necessary data corrections.	Regional Director Generals, ADM, Corporate Services	April, 2000
d) Assisting HR managers in standardizing information to be retained in source files and data collection documents; and	A policy will be developed to address which documentation should be retained in source files.	Chief, Employee Recognition and Best Practices	April, 2000
e) Conducting an ongoing data quality review of mandatory data fields.	Will be addressed by 1b).		
2. Ensure that users adopt adequate security practices to access to PeopleSoft by:		Director General, HR	December 15, 1999
a) Initiating a security awareness program to inform PeopleSoft users of security measures to protect PeopleSoft data and inform users of their responsibilities as PeopleSoft users;	The issue of security practices was discussed with IMTS EDP Security. With the current configuration and technicality of MS Windows 95, the use of password protected screensavers at the desktop level cannot be easily		

b) Requiring users in open concept offices to use password-protected screensavers; and	enforced. IMTS is developing departmental security procedures and will recommend that all employees use password protected scree nsavers. In the meantime, a memorandum will be sent by the Director General, HR to advise HR users to utilize a password-protected screensaver.		
c) Requiring users to periodically change their PeopleSoft passwords.	Users will be advised quarterly to change their PeopleSoft passwords.	HRIS	Ongoing
3. Take measures to increase awareness and involvement of non-HR users regarding the PeopleSoft Manager View Module and the need to fulfill their associated responsibilities for data integrity and information requirements by: a) contacting selected managers to determine information needs and resolve issues pertaining to the Manager View Module;	HR reports will be incorporated into FMRS (which is being re-named to Management Reporting System) as a first step to deliver corporate information in a management reporting tool. During the planning of this initiative, regional managers and HR staff were consulted on the specific reports to be included in the reporting tool. This initiative will enable a larger number of managers (2000 users versus 350	Implementation of MRS – HRIS and Finance.	Launch – October 25, 1999 Future enhancements – ongoing.

b) reviewing all PeopleSoft reports with a view to determining accuracy and relevance and whether reports could be eliminated, combined or modified or if new reports are required; and c) coordinating an initiative to identify the high priority needs/problems of PeopleSoft users that can be addressed over the short term. Resources should be assigned and a strategy developed for the fast track implementation of solutions.	currently) to view PeopleSoft data, to assess data accuracy and to work with HR Operations to ensure the data is correct. A memorandum will be sent to all managers to provide information on this initiative and to advise managers to inform HR of any inaccuracies in their PeopleSoft data. High priority needs and problems of users will be addressed by the PeopleSoft Advisory Committee (see 4 e) below.)	Director General, HR and Director General, Finance	November, 1999
4. Ensure that the PeopleSoft training strategy and plan adequately reflect the requirements for non-HR users by:	It is anticipated that the MRS system will be the primary tool for managers to access PeopleSoft data. In this regard, the existing FMRS documentation is being revised to incorporate information on the HR reports. Regional HR employees will be trained on MRS to assist managers in accessing HR reports.	HRIS, Finance	November 1, 1999 (Launch of MRS)

a) reviewing and assessing the documentation needs of managers and their staff;	After MRS implementation, an assessment of user training needs will be conducted.	Corporate Learning and Development	Fiscal year 2000-2001
b) considering consultation with other cluster group departments to determine how training was provided to managers and their staff;	Cluster Group departments are continuously sharing best practices in this area.	HRIS	Ongoing
c) reviewing training mechanisms increasing the focus on content directed to managers and their staff needs;	Will be addressed by 4 a).		
d) considering requiring that new users have prerequisite PeopleSoft training before issuing a PeopleSoft user account; and	Rather than forcing non-HR users to take specific training, it is preferable to ensure that they have easy access to assistance and "coaching" when required.	HRIS Regional HR Operations	Ongoing
e) creating a PeopleSoft Management Advisory Committee. The Committee would have the mandate to develop and communicate an understanding of PeopleSoft functionality, identify operational	A PeopleSoft Advisory Committee, composed of HR and manager representatives, will be established to provide advice on development initiatives and identify operational requirements and training needs.	HRIS	April, 2000

requirements and			
training needs, and provide advice in the setting of related priorities for system development and resource allocation.			
5. Ensure that key PeopleSoft information is properly disseminated to PeopleSoft users and stakeholders and investigate new and better ways to communicate to managers requirements and new approaches by:	A PeopleSoft web site has been incorporated into the HR intranet. Managers and employees will be able to view from their desktops PeopleSoft newsletters, release notes, and user guides. Articles on the PeopleSoft HR Management System are being published in various government newsletters and/or magazines.	HRIS Cluster Group	September 30, 1999 (Completed) Fall, 1999 and ongoing
a) asking for specific feedback from Regional Coordinators (i.e., what information has been conveyed and to which audience) or requesting that specific information be covered at regional meetings, staff meetings or management meetings that may be recorded; and	The PeopleSoft Advisory Committee will allow managers to provide input on their PeopleSoft information needs. These will be considered for inclusion on the web site or in other information dissemination approaches.	PeopleSoft Advisory Committee HRIS	April, 2000 and ongoing

b) interviewing selected managers in other Cluster Group departments to identify successful communication mechanisms now in use.	The Cluster Group is developing an overall communication strategy for PeopleSoft HRMS (e.g. slides, presentation material). These will be used within DFO to promote PeopleSoft.	HRIS, Regional Directors, HR	Ongoing
6. Ensure that change management activities are properly administered by: a) eliminating overlapping responsibilities of Group members involved in change management processes;	HRIS does have a change management control process in place to ensure that change requests are documented, authorized and managed through the development, testing and production phases. Given the size of the team, some overlapping responsibilities are necessary to ensure that there is sufficient back up and training on system change management. When these situations occur, supervisory controls are increased.	Director, Operational Support and Services Branch	Ongoing
b) documenting, in a central location, the criteria used and results from the testing of system changes; and	A formal procedure will be established to ensure that system changes are tested, documented signed off.	HRIS (to write procedures) Functional HR Directors (to test, document and sign off changes).	April, 2000 Ongoing
c) developing monitoring techniques to ensure that unauthorized changes do not migrate to the PeopleSoft production	Monitoring will be done periodically to ensure that unauthorized changes do not migrate to the PeopleSoft production environment.	HRIS	Ongoing

environment.			

APPENDIX A

OVERVIEW OF DATA ELEMENT VERIFICATION

APPENDIX A

Overview of Data Element Verification

PeopleSoft Data Element (Reviewed)	National Capital Region [95]	Newfound-land Region [135]	Maritimes Region [103]	Laurentian Region [102]	Central & Arctic Region [72]	Pacific Region [127]	Verified Over TOTAL [634]	Percent
Region - MP	95	133	103	102	71	118	622/634	98 %
PRI - ACP	93	133	103	102	71	117	619/634	98 %
Name - ACP	95	133	103	101	70	117	619/634	98 %
Sex - ACP	94	132	102	101	71	111	611/634	96 %
Birth Date - ACP	93	128	101	99	71	111	603/634	95 %
Preferred Language - ACP	83	130	101	97	70	114	595/634	94 %
Incumbency Type - ACP	94	128	96	100	71	105	594/634	94 %
Job Code/Classific. - ACP	95	128	100	102	69	99	593/634	94 %
Job Code/Classific. - MP	93	126	99	102	71	100	591/634	93 %
Linguistic Profile - MP	85	130	99	100	70	95	579/634	91 %
Lang.Requirement - MP	88	125	96	100	70	96	575/634	91 %
Position Title - MP	92	121	95	102	71	93	574/634	91 %
App.Off.Lang. Stat.ACP	89	121	95	96	71	102	574/634	91 %
Organization ID - ACP	81	132	102	63	70	113	561/634	88 %
Incumbency Status - ACP	89	111	98	81	71	101	551/634	87 %
Geo. Location Code - MP	94	130	103	100	71	41	539/634	85 %
Incumbency Type - MP	94	132	93	101	71	43	534/634	84 %
Bargain. Unit Desig. - MP	78	119	65	96	70	89	517/634	82 %
Organization ID - MP	77	133	103	100	51	25	489/634	77 %
Pay List - ACP	68	98	88	64	68	80	466/634	74 %
Incumbency Status - MP	91	112	86	71	71	35	466/634	74 %
Certified (Debits) - LEV	82	107	68	47	68	88	460/634	73 %
Reports To - MP	46	132	99	102	1	31	411/634	65 %
Uncertified (Debits) - LEV	65	102	66	38	53	76	400/634	63 %
Cont. Service Date - ACP	49	73	88	65	54	46	375/634	59 %
Opening Bal. (Vac.) - LEV	75	64	60	44	68	61	372/634	59 %
Earned (Credits) - LEV	71	125	61	42	69	0	368/634	58 %
Opening Bal. (Sick) -LEV	72	63	60	43	66	42	346/634	55 %
Secur. Clearance - MP	70	35	68	92	32	30	327/634	52 %
Staff. Act. Eff. Date - ACP	57	131	37	28	27	32	312/634	49 %
Used (Debits) - LEV	52	77	53	39	41	49	311/634	49 %
Advanced (Credits) - LEV	65	54	52	46	60	34	311/634	49 %
Review By Date - MP	27	33	87	70	29	13	259/634	41 %
Select. Process No. - ACP	50	19	39	39	26	52	225/634	35 %
Lang. Require. Date - MP	58	15	43	25	42	4	187/634	29 %
Secur. Clearance - ACP	34	2	41	29	6	12	124/634	20 %

MP = Manage Positions
ACP = Administer Canadian Personnel
LEV = Leaves

APPENDIX B

OVERVIEW OF DATA ELEMENT VERIFICATION BY MODULE

APPENDIX B

Overview of Data Element Verification by Module

PeopleSoft Data Element (Reviewed)	National Capital Region [95]	Newfound-land Region [135]	Maritimes Region [103]	Laurentian Region [102]	Central & Arctic Region [72]	Pacific Region [27]	Verified Over TOTAL [634]	Percent
LEAVE								
Certified (Debits)	82	107	68	47	68	88	460/634	73 %
Uncertified (Debits)	65	102	66	38	53	76	400/634	63 %
Opening Bal. (Vac.)	75	64	60	44	68	61	372/634	59 %
Earned (Credits)	71	125	61	42	69	0	368/634	58 %
Opening Bal. (Sick)	72	63	60	43	66	42	346/634	55 %
Used (Debits)	52	77	53	39	41	49	311/634	49 %
Advanced (Credits)	65	54	52	46	60	34	311/634	49 %
ADMINISTER CANADIAN PERSONNEL								
PRI	93	133	103	102	71	117	619/634	98 %
Name	95	133	103	101	70	117	619/634	98 %
Sex	94	132	102	101	71	111	611/634	96 %
Birth Date	93	128	101	99	71	111	603/634	95 %
Job Code/Classification	95	128	100	102	69	99	593/634	94 %
Incumbency Type	94	128	96	100	71	105	594/634	94 %
Preferred Language	83	130	101	97	70	114	595/634	94 %
App. Off. Lang. Status	89	121	95	96	71	102	574/634	91 %
Organization ID	81	132	102	63	70	113	561/634	88 %
Incumbency Status	89	111	98	81	71	101	551/634	87 %
Pay List	68	98	88	64	68	80	466/634	74 %
Cont. Service Date	49	73	88	65	54	46	375/634	59 %
Staff. Actn. Eff. Date	57	131	37	28	27	32	312/634	49 %
Selection Process No.	50	19	39	39	26	52	225/634	35 %
Security Clearance	34	2	41	29	6	12	124/634	20 %
MANAGE POSITIONS								
Region	95	133	103	102	71	118	622/634	98 %
Job Code/Classific.	93	126	99	102	71	100	591/634	93 %
Position Title	92	121	95	102	71	93	574/634	91 %
Lang. Requirement	88	125	96	100	70	96	575/634	91 %
Linguistic Profile	85	130	99	100	70	95	579/634	91 %
Geo. Location Code	94	130	103	100	71	41	539/634	85 %
Incumbency Type	94	132	93	101	71	43	534/634	84 %
Bargain. Unit Des.	78	119	65	96	70	89	517/634	82 %
Organization ID	77	133	103	100	51	25	489/634	77 %
Incumbency Status	91	112	86	71	71	35	466/634	74 %
Reports To	46	132	99	102	1	31	411/634	65 %
Security Clearance	70	35	68	92	32	30	327/634	52 %
Review By Date	27	33	87	70	29	13	259/634	41 %
Lang.Require.Date	58	15	43	25	42	4	187/634	29 %

APPENDIX C

GRAPHIC PRESENTATION OF SURVEY RESULTS

-- SELECTED QUESTIONS AND ANSWERS

INDEX OF SURVEY RESULTS
SELECTED QUESTIONS AND ANSWERS

HUMAN RESOURCES GENERAL USERS

CHART #		
1.	Type of PeopleSoft Training Received	[TRAINING]
2.	Use of the PeopleSoft System	[USE]
3.	Length of Time Using the System	[LENGTH OF TIME]
4.	Major Purpose for Using the System	[PURPOSE]
5.	Percent of Time Using PeopleSoft	[PERCENT OF TIME USED]
6.	PeopleSoft Meeting User Needs	[MEETING USER NEEDS]
7.	System Availability	[SYSTEM AVAILABILITY]
8.	System Response Time	[RESPONSE TIME]
9.	Ease of Learning PeopleSoft	[LEARNING]
10.	Ease of Use, Once Learned	[EASE OF USE]
11.	Effective Data Entry Processing	[DATA ENTRY]
12.	View Screens Easy to Understand	[VIEW SCREENS]
13.	System Terminology Is Clear	[TERMINOLOGY]
14.	Protection from Unauthorized Access	[DATA SECURITY]
15.	Adequate User Support	[USER SUPPORT]
16.	Accuracy of PeopleSoft Reports	[REPORT ACCURACY]
17.	Maintain Parallel Manual Records	[PARALLEL SYSTEM]
18.	Obtain Data from Other Sources	[ALTERNATE DATA SOURCE]
19.	Effectiveness of PeopleSoft Reports	[REPORT EFFECTIVENESSS]
20.	Response Time for New Reports	[TIMELINESS OF ENHANCEMENTS]
21.	Confidence in Data Reliability	[DATA INTEGRITY]
22.	Testing to Ensure Data Reliability	[DATA VERIFICATION]
23.	Changing PeopleSoft Password	[USER PROCEDURES]
24.	Effectiveness of PeopleSoft Training	[TRAINING EFFECTIVENESS]

MANAGERS AND/OR ADMINISTRATIVE ASSISTANTS

CHART #		
25.	Manager Involvement in PeopleSoft	[MANAGEMENT RESPONSIBILITY]
26.	Sufficient Training for Managers	[MANAGEMENT TRAINING]
27.	Use of Manager View	[MANAGER VIEW]
28.	Impression of Manager View	[EFFECTIVENESS OF MANAGER VIEW]

PEOPLESOFT USER SATISFACTION SURVEY

HUMAN RESOURCES GENERAL USERS (BASED ON 60 RESPONDENTS)

Chart 1: Type of PeopleSoft system training received.

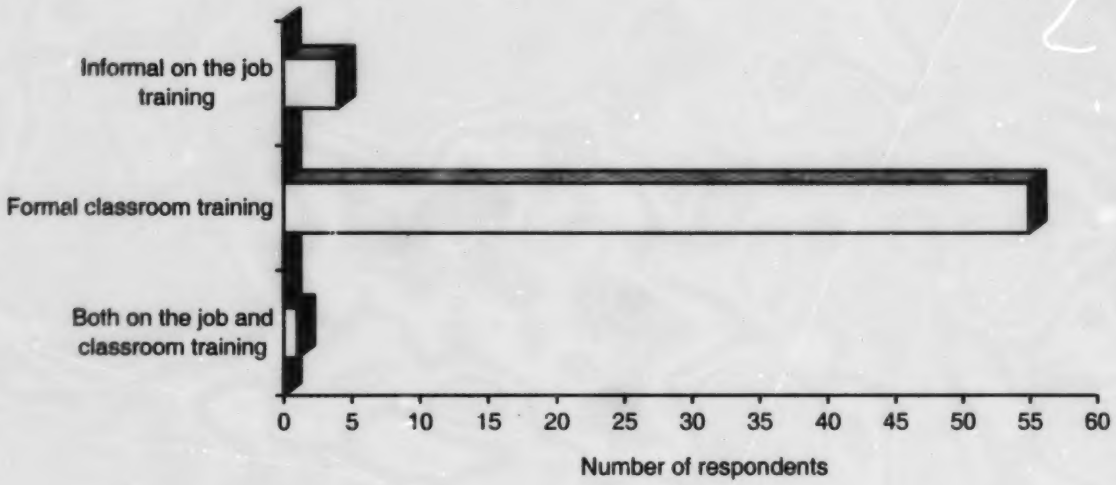
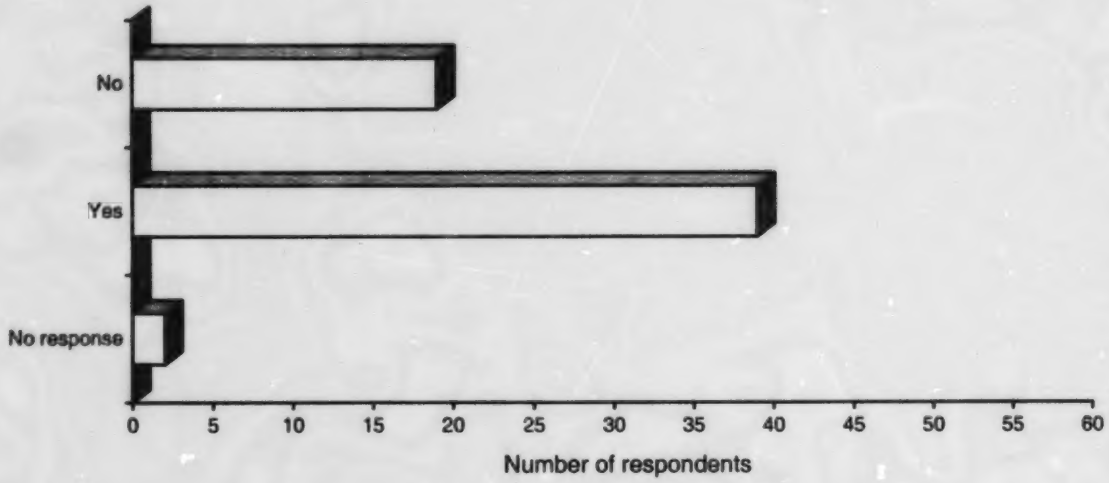


Chart 2: Do you use the PeopleSoft system?



Human Resources GENERAL USERS (CHARTS # 3 TO # 24 ARE BASED ON 40 RESPONDENTS WHO IDENTIFIED THEMSELVES AS USERS OF PEOPLESOFT)

Chart 3 : How long have you been using the PeopleSoft system?

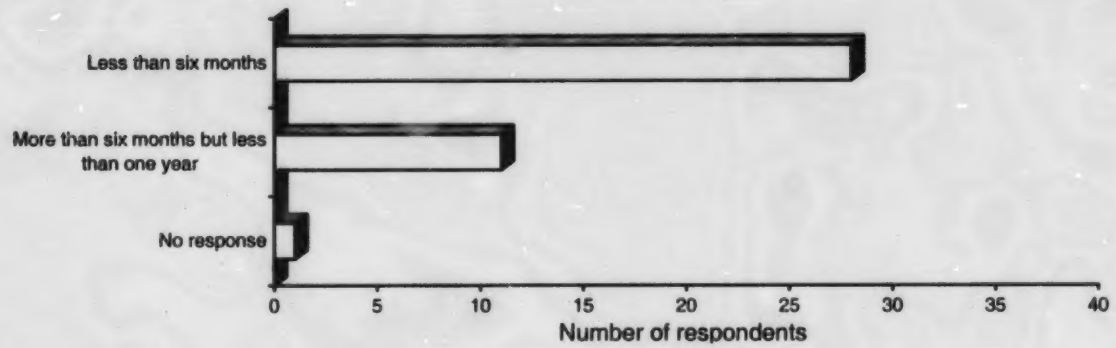
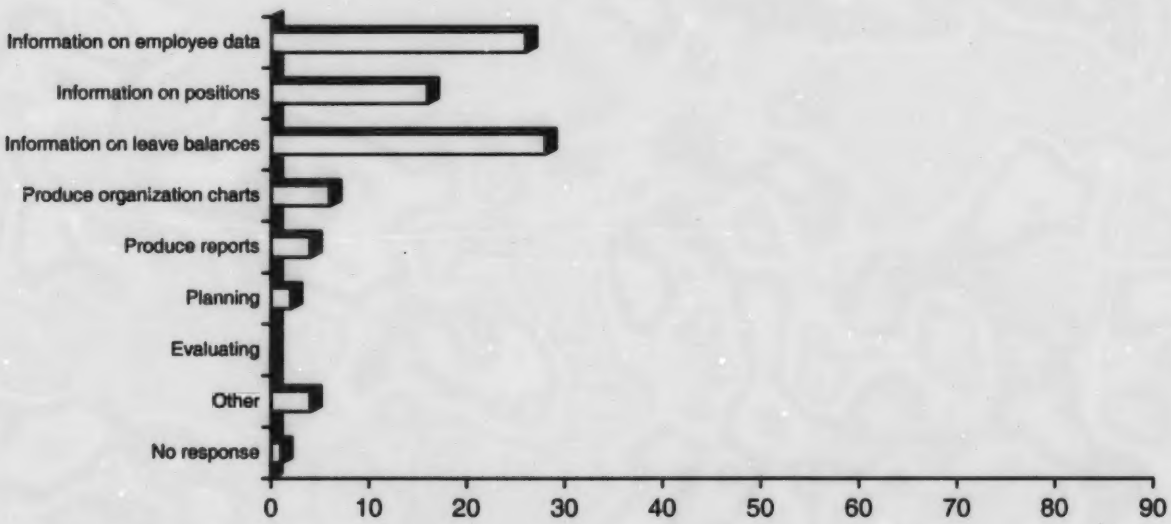


Chart 4: Identify your major purpose for using the PeopleSoft system.



Based on 87 responses (some respondents indicated more than one purpose)

Chart 5: Approximately how much work time is spent using the PeopleSoft system?

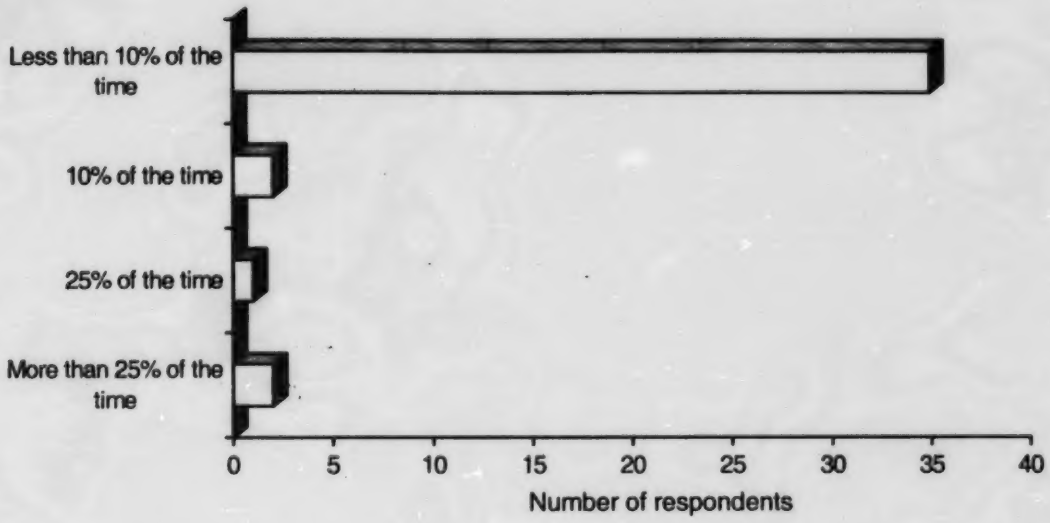


Chart 6: Does the system adequately meet your needs?

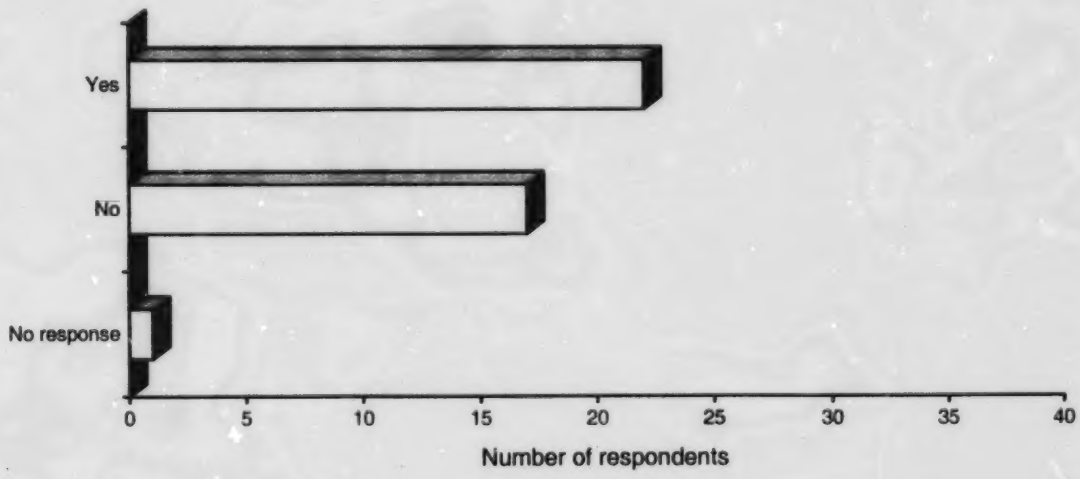


Chart 7: How would you describe the availability of the PeopleSoft system over the past six months?

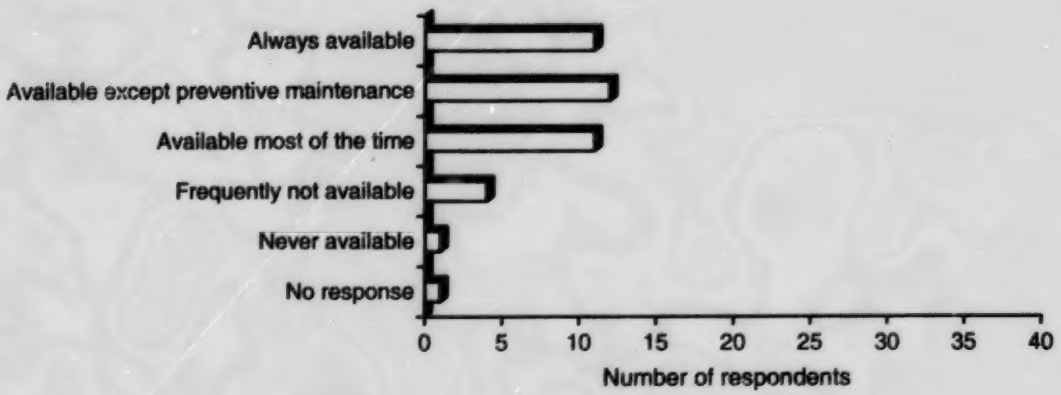


Chart 8: How would you describe your experience with the system's response time?

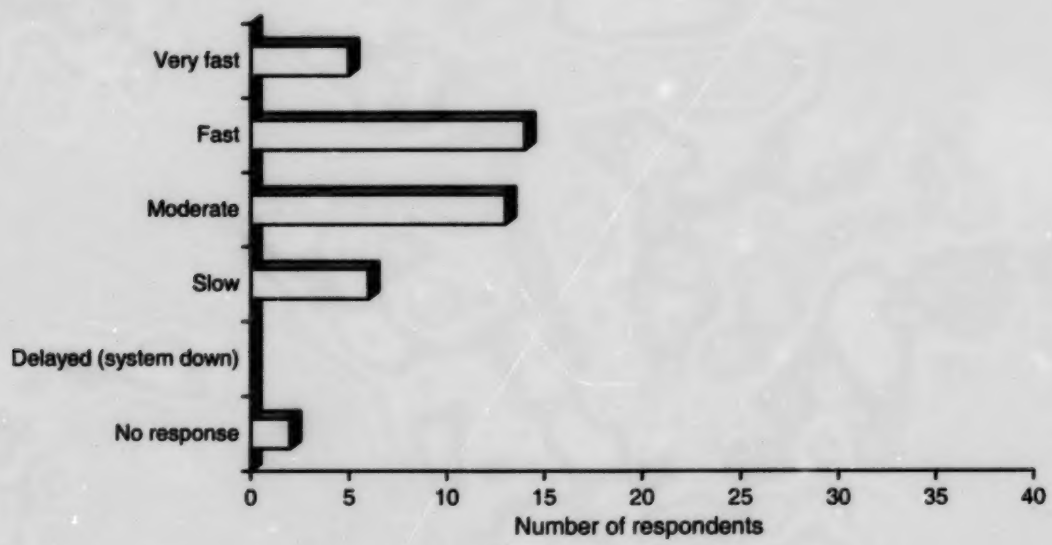


Chart 9: The PeopleSoft system is difficult to learn.

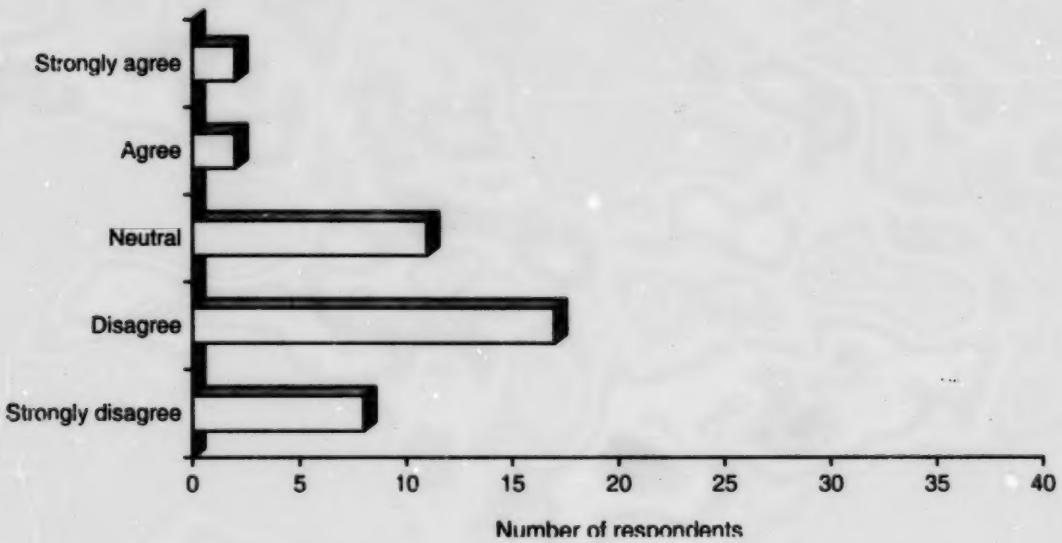


Chart 10: The PeopleSoft system is easy to use, once learned.

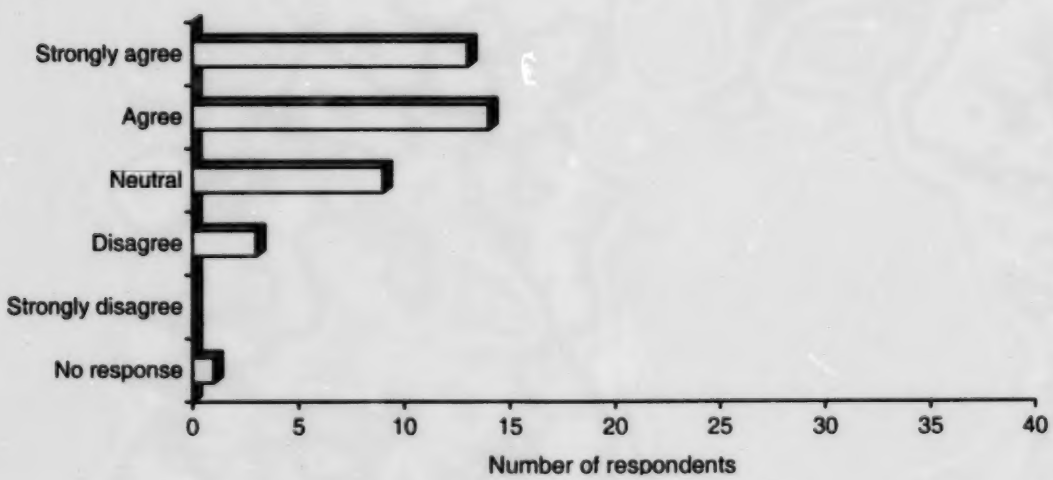


Chart 11: Data entry screens are difficult to use (Only CCG has access to data entry screens).

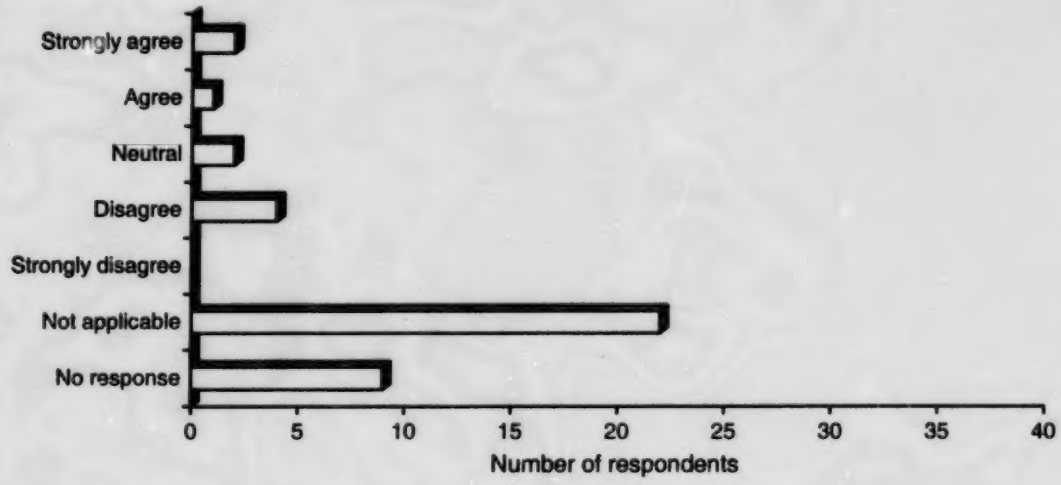


Chart 12: View screens are easy to understand.

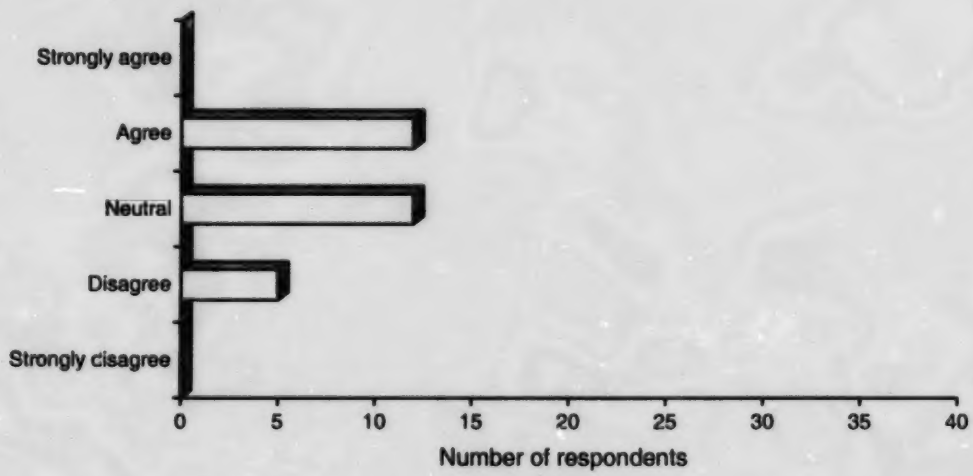


Chart 13: System terminology is easy to understand.

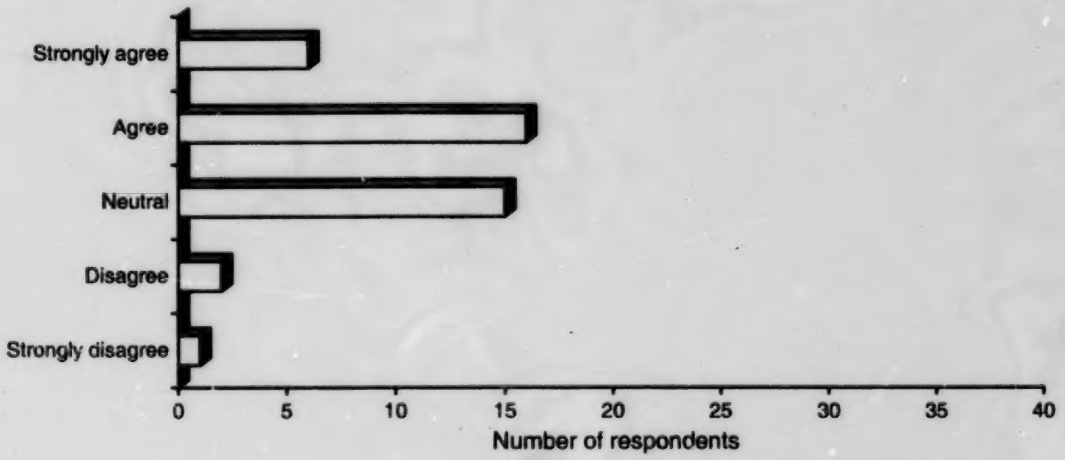


Chart 14: My organization's data in the system is adequately protected from unauthorized access.

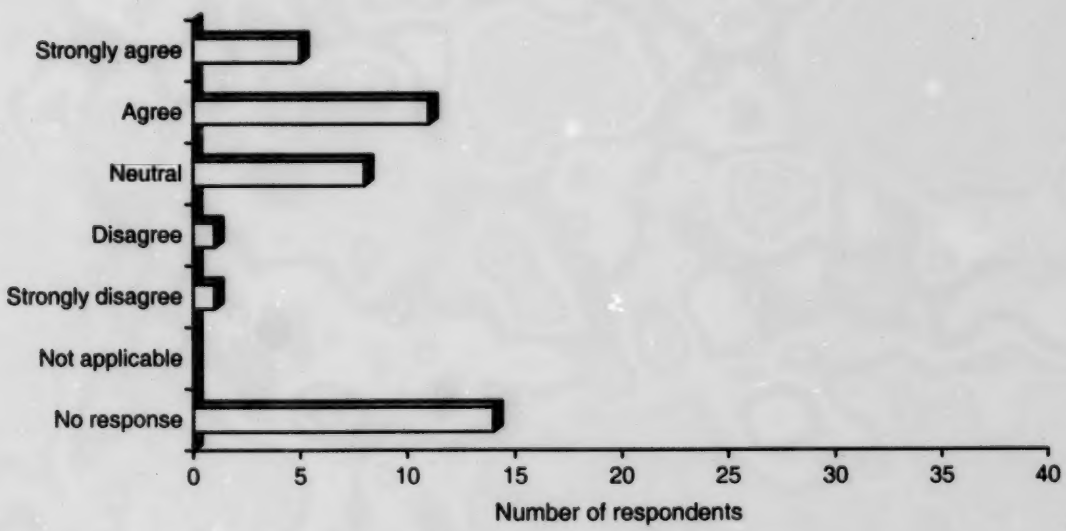


Chart 15: There is adequate support available if I encounter a problem with the People Soft system (region/sector).

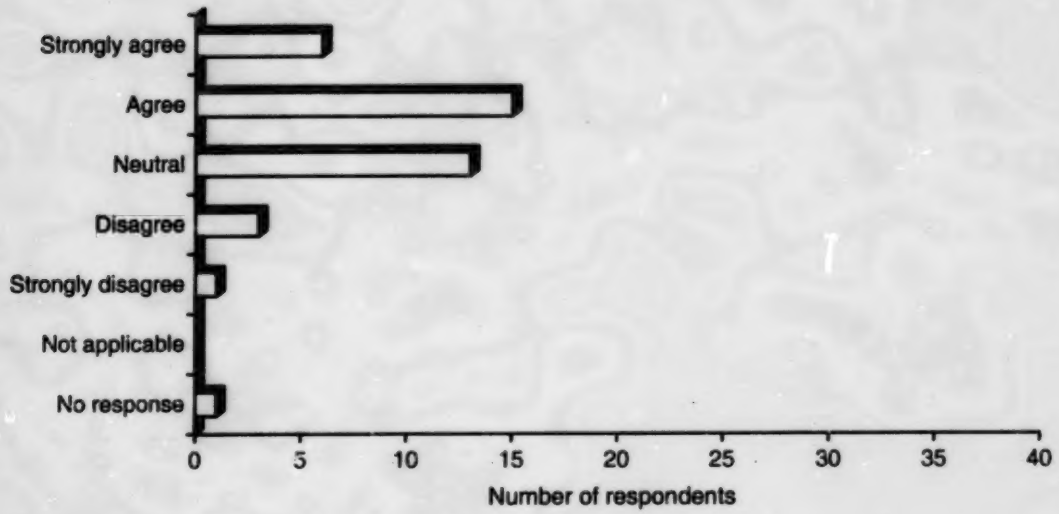


Chart 16: How would you describe the accuracy of reports that you use?

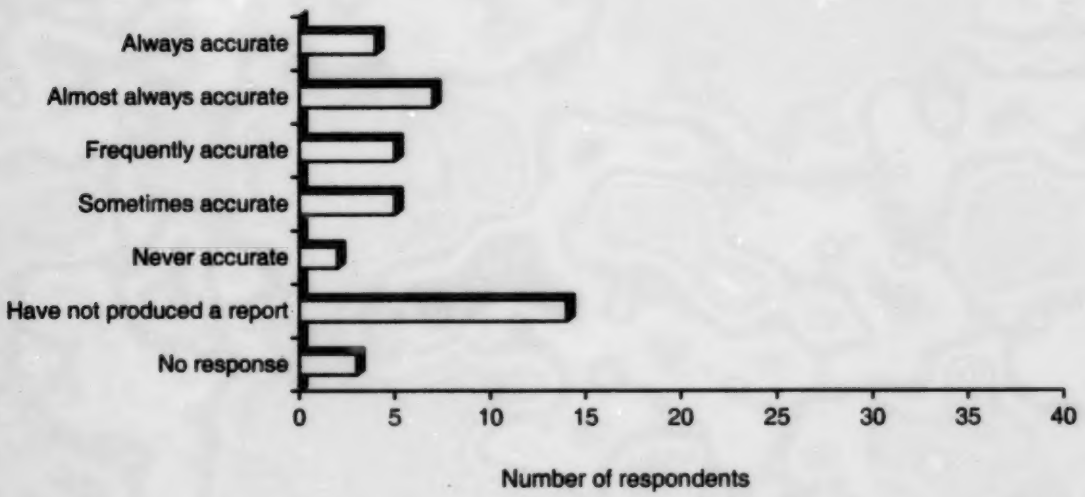


Chart 17: Do you maintain manual records to supplement computer-processed information?

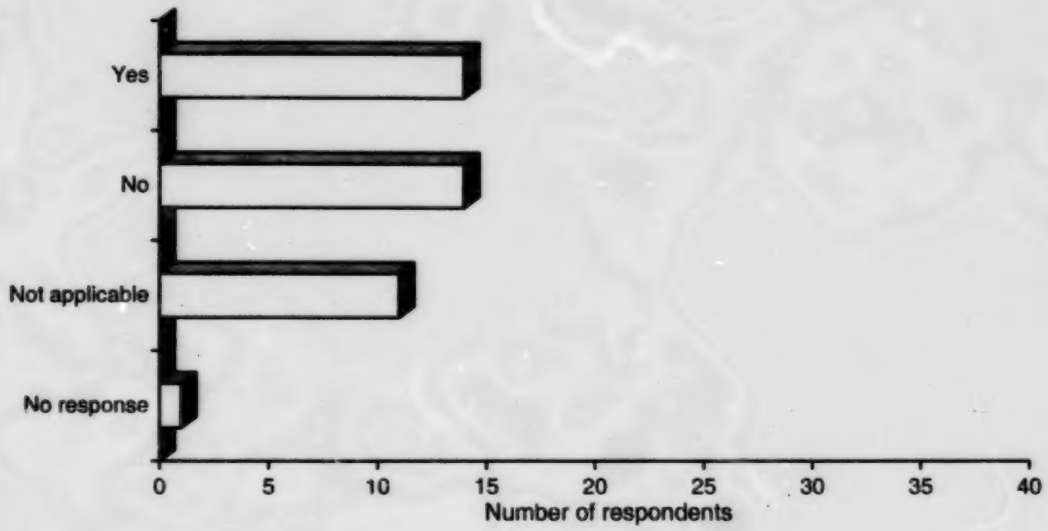


Chart 18: Can the information contained in the PeopleSoft reports you use be readily obtained from other sources?

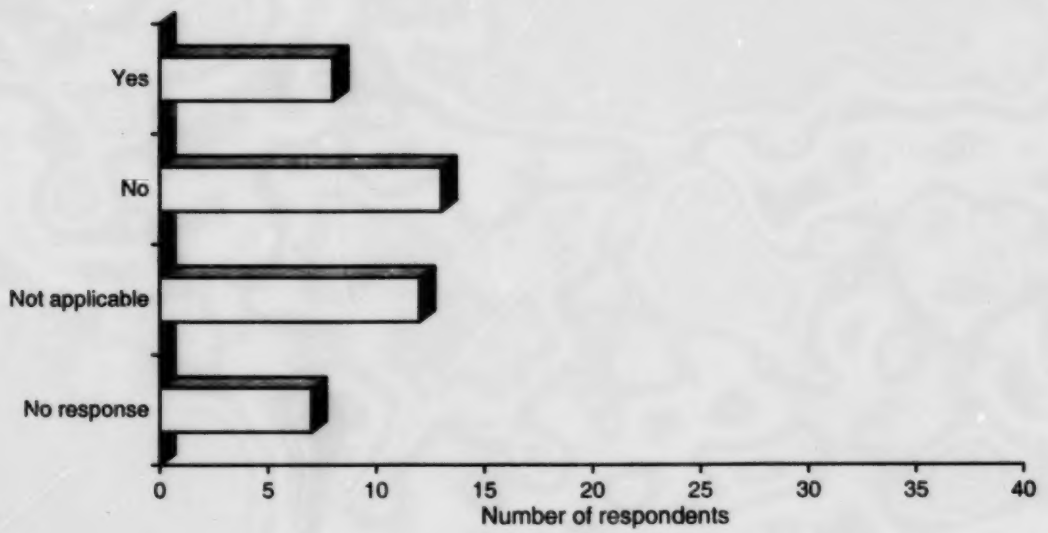


Chart 19: How satisfied are you with the fields, descriptive titles, and layout of People Soft reports?

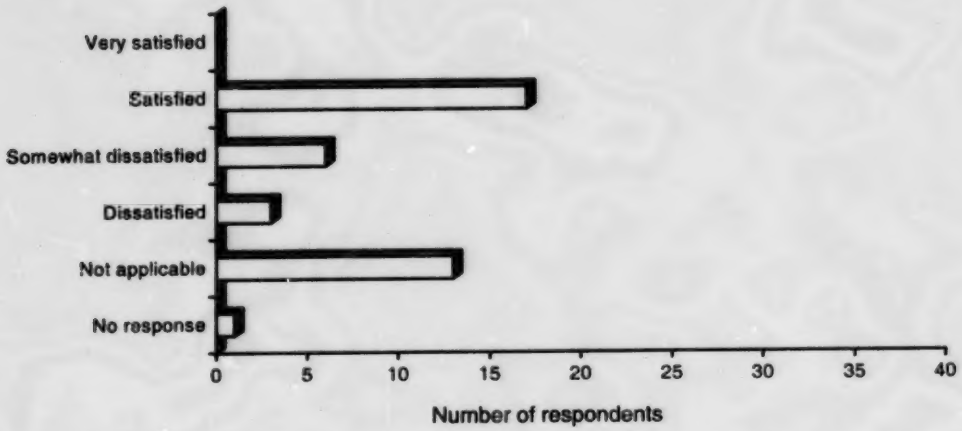


Chart 20: Which of the following best describes your general satisfaction with the response time between the request of a pre-programmed report and its output?

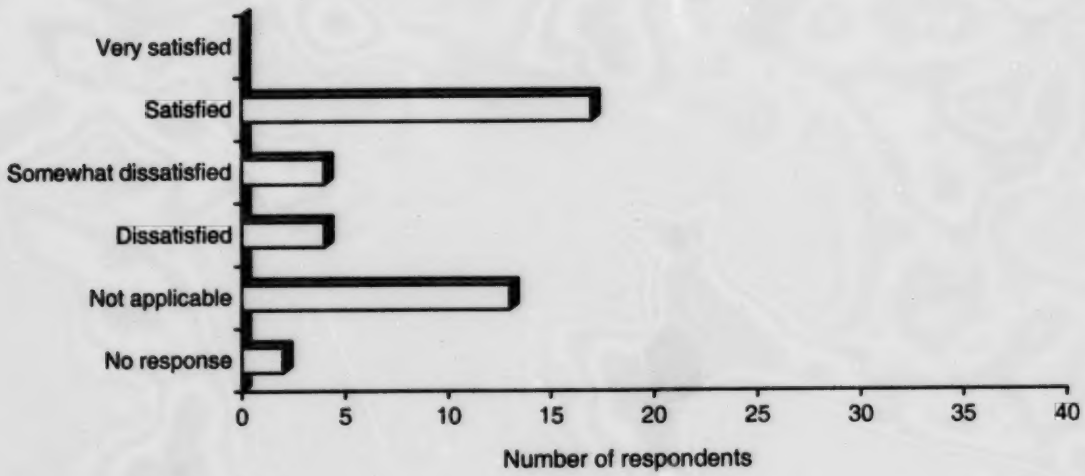


Chart 21: Are you confident that data contained in the reports is reliable?

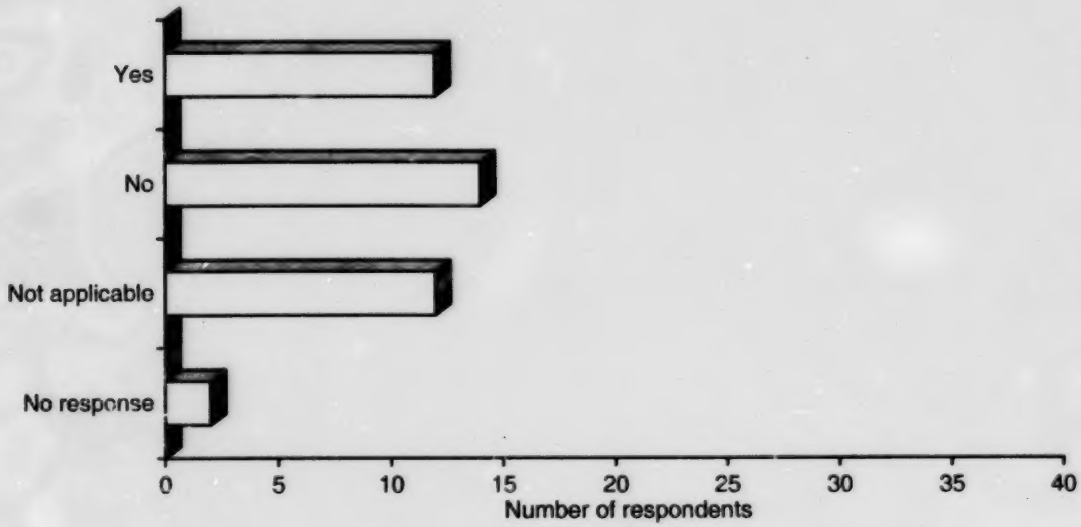


Chart 22: Do you perform any quality control tests to ensure the reliability of data contained in the reports?

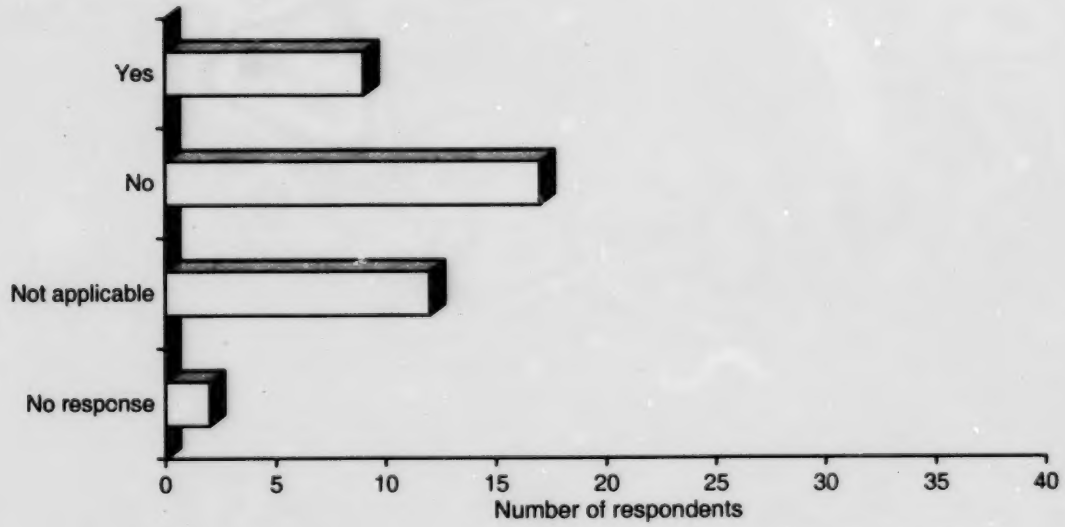
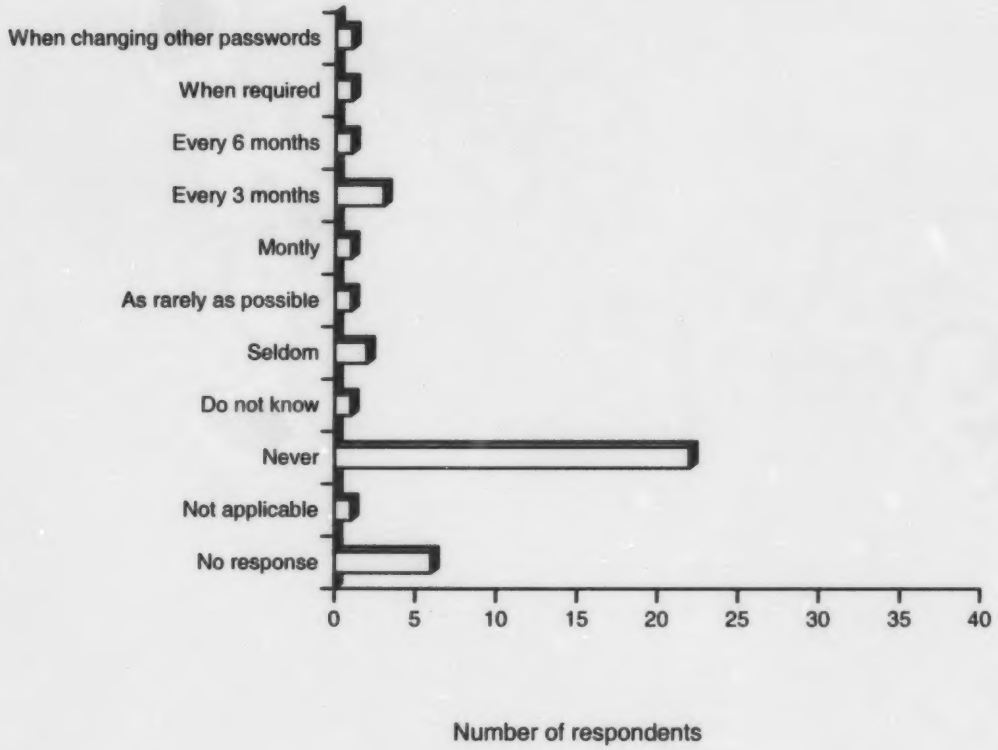
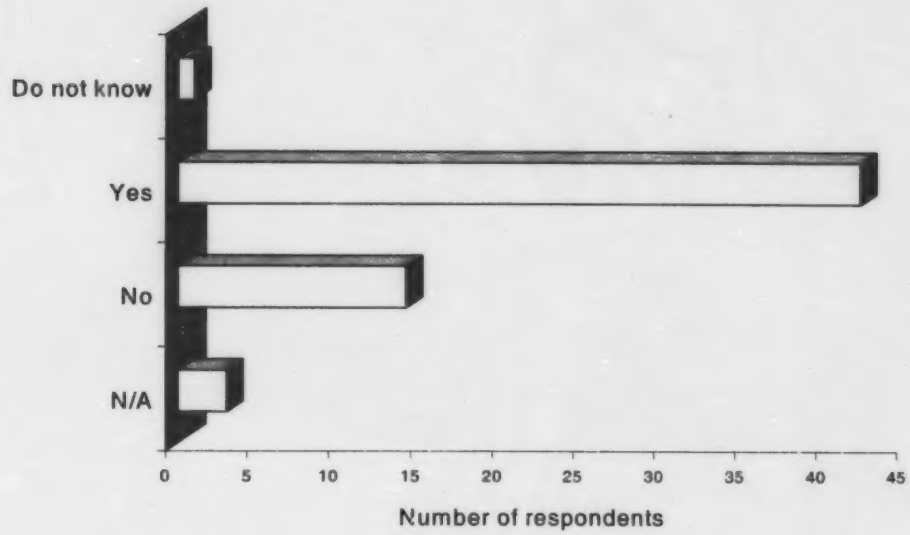


Chart 23: How frequently do you change your PeopleSoft password?



HUMAN RESOURCES GENERAL USERS

Chart 24: Is PeopleSoft Training effective?



PEOPLESOFT USER SATISFACTION SURVEY – SELECTED QUESTIONS

MANAGERS AND/OR ADMINISTRATIVE ASSISTANTS (BASED ON 20 RESPONDENTS)

Chart 25: Involvement in PeopleSoft?

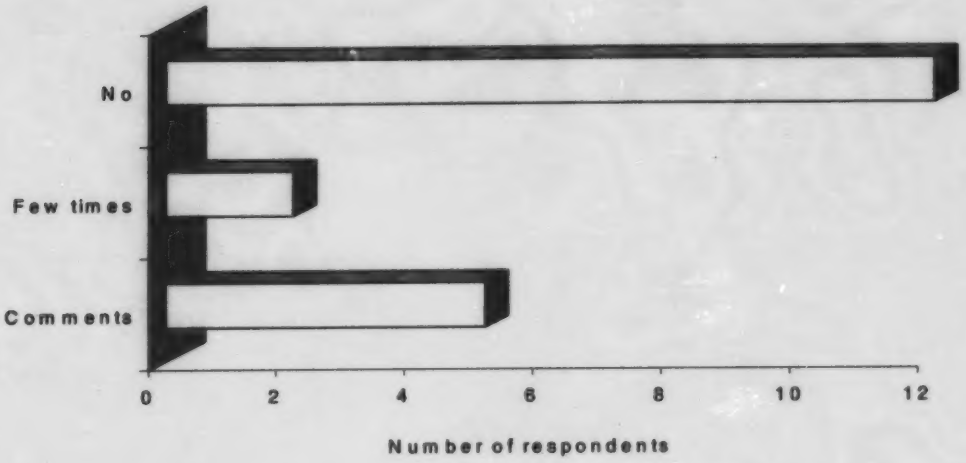


Chart 26: Were you sufficiently trained?

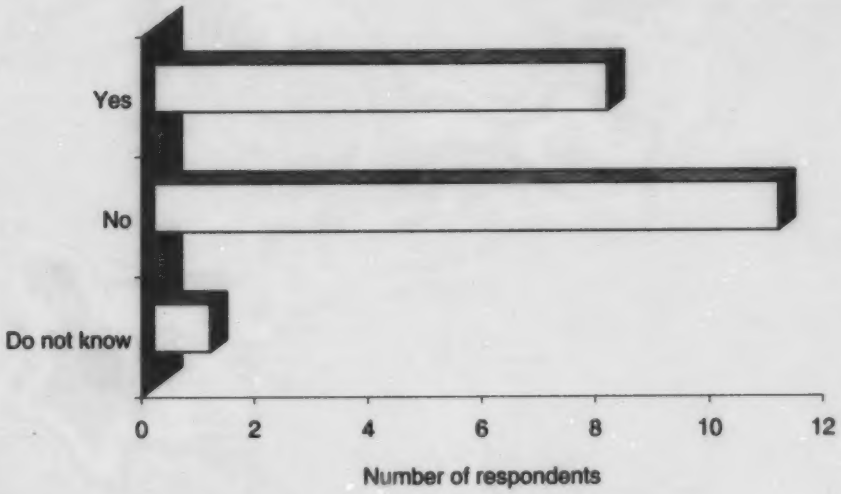


Chart 27: Are you using "Manager's View"?

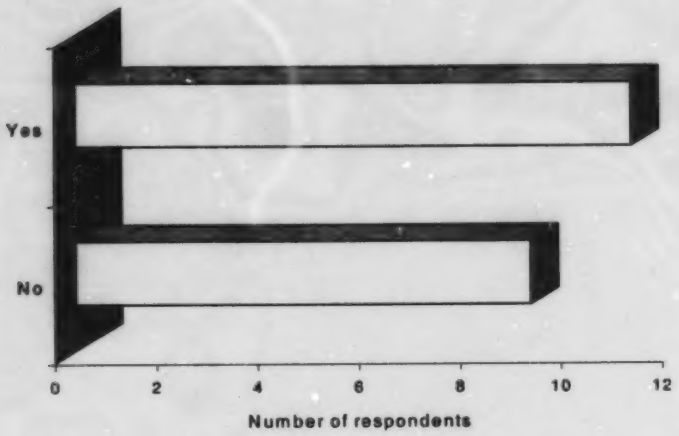
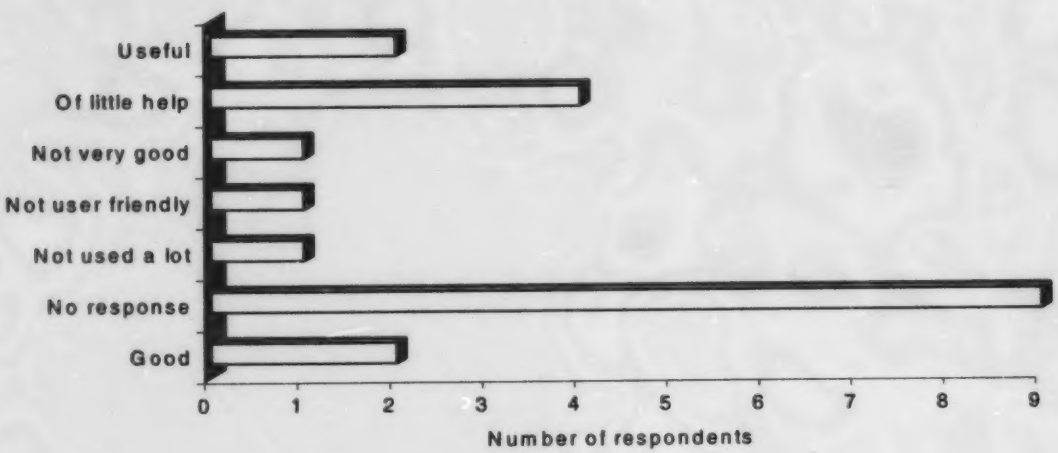


Chart 28: Impression of Manager's View.



REVIEW
DIRECTORATE

DIRECTION GÉNÉRALE
DE L'EXAMEN

EXAMEN SUITE LA MISE EN APPLICATION DE PEOPLESOFT
RAPPORT FINAL
JANVIER 2000

Fisheries and Oceans Canada
Pêches et Océans Canada

Canada

EXAMEN SUITE LA MISE EN APPLICATION DE PEOPLESOFT
RAPPORT FINAL
JANVIER 2000

TABLE DES MATIÈRES

PAGE

1. SOMMAIRE i
2. INTRODUCTION 1
3. CONTEXTE 1
4. OBJECTIF ET PORTÉE DE L'EXAMEN 2
5. MÉTHODE DE L'EXAMEN 2
   - 5.1 Méthodologie de l'examen de la qualité des données 2
   - 5.2 Méthodologie de l'échantillonnage 3
   - 5.3 Méthodologie de l'enquête sur la satisfaction des utilisateurs 5
6. RÉSULTATS ET CONCLUSIONS 5
   - 6.1 Examen de la qualité des données 5
   - 6.2 Enquête sur la satisfaction des utilisateurs 13
   - 6.3 Conclusions générales 20
7. RECOMMANDATIONS 22
8. PLAN D'ACTION DE LA GESTION 24

ANNEXE A : Vérification des éléments de données – Aperçu général

ANNEXE B : Vérification des éléments de données – Aperçu par Module

ANNEXE C : Présentation graphique des résultats de l'enquête

1. SOMMAIRE

Le Système de gestion des ressources humaines (SGRH) de PeopleSoft est une application logicielle exploitée dans l'environnement client/serveur du Ministère. L'élément Ressources humaines (RH) de PeopleSoft permet aux utilisateurs d'enregistrer et de traiter les données relatives aux dossiers d'employés, aux avantages sociaux de base, au recrutement, à la scolarité, à la gestion des postes, à la planification de carrière, à la formation et au perfectionnement ainsi qu'à l'inventaire des compétences et aux relations de travail. Le Ministère et les organismes centraux dépendent de l'intégrité des données des ressources humaines de PeopleSoft pour leurs besoins d'information et de décisions. Le ministère des Pêches et Océans Canada (MPO) a approuvé en juin 1995 la mise en application du système PeopleSoft.

L'examen suivant la mise en application du SGRH de PeopleSoft comprenait deux volets : un examen de la qualité des données effectué en avril 1998 et une enquête évaluant la satisfaction des utilisateurs menée en juin 1998. Un échantillonnage représentatif des régions et des secteurs du Ministère a été utilisé dans les deux cas. La méthodologie de l'examen de la qualité des données a été élaborée avec l'aide de Statistique Canada. Des entrevues de suivi ont été effectuées au terme de l'examen et de l'enquête et un rapport intérimaire portant sur l'examen de la qualité des données a été présenté au Directeur général des ressources humaines en avril 1998.

L'objectif global de cet examen consistait à évaluer la qualité des données contenues dans PeopleSoft et à repérer les secteurs à développer davantage en ce qui a trait aux contrôles du système et des opérations. L'examen a porté sur les modules Gérer les postes (GP), Administrer le personnel (AP) et Gérer les congés (GC) de PeopleSoft.

EXAMEN DE LA QUALITÉ DES DONNÉES

Cet examen visait à déterminer si les données de PeopleSoft correspondaient ou non aux documents source figurant dans les dossiers des ressources humaines. L'éventail des résultats de l'enquête était vaste, avec notamment une correspondance quasi totale en ce qui a trait aux renseignements de base sur le personnel et aux données sur les postes. Par exemple, les renseignements de base suivants sur le personnel correspondaient étroitement : CIDP, nom, date de naissance, sexe, classification, type de titulaire, langue préférée et N° d'identification de l'organisation. Les données relatives aux postes correspondaient aussi étroitement à la plupart des champs de PeopleSoft vérifiés.

Pour les données sur les congés dans PeopleSoft, on s'attendait à un taux de correspondance assez bas, compte tenu du fait que l'examen a eu lieu durant la période de mise à jour des dossiers des congés avant la fin de l'exercice. Néanmoins, le taux réel obtenu (de 45 à 80 %) était plus bas que prévu. Une grande partie des dossiers manquants avaient trait aux officiers et aux équipages de navires et ne pouvaient pas faire l'objet d'une vérification en bonne et due forme à l'aide de la méthodologie adoptée. Cela était en grande partie attribuable au fait que le dossier principal se trouvait à la Division des surintendants de la marine et que le transfert de données entre les systèmes MariTime et PeopleSoft n'a été effectué que deux fois au cours de l'exercice 1997-98. Par ailleurs, la Région Laurentienne utilise un système complètement différent pour gérer les congés des officiers et des équipages de navires. Il semble que

l'information de ce système n'est pas transférée régulièrement au système PeopleSoft, ce qui fait que les données des deux systèmes sont difficiles à concilier.

L'équipe de l'examen en est arrivée aux conclusions suivantes : d'une part, les documents source étaient souvent incomplets (notamment la Formule d'intrant pour les langues officielles (FILO), la confirmation des cotes de sécurité, les relevés de congés et les demandes de congé) ou contenaient des informations contradictoires; d'autre part, les données provenant des précédents systèmes et les renseignements connexes figurant dans les documents source n'ont pas été convenablement épurés avant leur conversion à PeopleSoft. L'examen a également démontré que dans certains bureaux, les utilisateurs ne remplissent pas tous les champs de données dans PeopleSoft. Finalement, nous avons découvert qu'il n'existe pas de lignes directrices ni de mécanismes officiellement reconnus, permettant de vérifier la qualité des données de PeopleSoft.

ENQUÊTE SUR LA SATISFACTION DES UTILISATEURS

Cette enquête visait à cerner les causes des problèmes liés à la qualité des données dans PeopleSoft afin d'améliorer l'administration des activités reliées à l'exploitation et à la maintenance du système. Les entrevues et l'enquête portaient sur les points suivants : participation des utilisateurs à l'initiative PeopleSoft, mécanismes et outils de communication utilisés pour informer les utilisateurs, formation sur PeopleSoft, soutien du Groupe d'assistance ainsi que valeur de la documentation destinée aux utilisateurs.

Cette enquête auprès des utilisateurs des RH nous a révélé que PeopleSoft est perçu comme un système assez convivial, les écrans de visualisation sont faciles à interpréter, la terminologie est claire et les utilisateurs bénéficient d'un soutien adéquat lorsqu'ils font face à un problème.

Au contraire, les gestionnaires interrogés ont souligné le grand potentiel de ce système, mais ils ont aussi déploré qu'il ne réponde pas actuellement aux exigences fonctionnelles. L'enquête a notamment révélé que les fonctions de production de rapports sont insuffisantes (les rapports ne sont pas fiables), que les questions liées à l'exactitude et à l'actualité des données ne sont pas résolues et qu'il y a toujours des lacunes dans la diffusion de l'information de PeopleSoft aux gestionnaires, provenant généralement du Groupe des systèmes d'information des ressources humaines.

L'enquête a souligné la nécessité de définir et d'établir les priorités relatives aux besoins des utilisateurs. Elle a aussi révélé que les utilisateurs de PeopleSoft font peu de cas des questions de sécurité. Les entrevues de suivi ont confirmé que les utilisateurs n'appliquent généralement pas les mesures de sécurité les plus élémentaires. Il est également ressorti de l'enquête et des entrevues qu'il est nécessaire de renforcer la procédure de transfert des changements autorisés aux programmes de PeopleSoft, de l'environnement de l'élaboration des changements à celui de la production.

Depuis la fin de l'examen, la Direction générale des ressources humaines a pris d'importantes mesures en vue d'améliorer l'efficacité du traitement de ses données relatives aux ressources humaines, par la mise en application graduelle de divers éléments de PeopleSoft et de leurs liens aux systèmes connexes. Une importante mise à niveau du système PeopleSoft (de la version 5 à

la version 7) a eu lieu en mars 1999. La version 7 de PeopleSoft présente une nouvelle architecture de réseau, laquelle accélère la vitesse des communications entre les banques de données et les postes de travail des utilisateurs. Afin de simplifier la production des rapports, on procède présentement à l'élargissement de la fonctionnalité du système des rapports financier et matériel (SRFM) afin d'inclure les rapports des RH les plus fréquemment demandés. Cette nouvelle fonctionnalité devrait être disponible en octobre 1999. Une application pilote du module de gestion des congés «Flux de travail» a été terminée en juin 1998. En septembre 1999, on introduira une version pilote améliorée de l'application. Selon les résultats, l'application sera mise en place au sein du MPO.

RECOMMANDATIONS

L'équipe de l'examen a recommandé la mise en application des actions clés suivantes, sous l'égide du Directeur général des ressources humaines :

1. assurer l'amélioration suivie de l'intégrité des données dans PeopleSoft;

2. veiller à ce que les utilisateurs appliquent les mesures de sécurité adéquates en ce qui a trait à l'accès à PeopleSoft;

3. prendre des mesures pour accroître la connaissance et l'implication des utilisateurs (autres que ceux des ressources humaines) en ce qui a trait au module Aperçu pour gestionnaire de PeopleSoft et le besoin que ceux-ci remplissent leurs responsabilités correspondantes en ce qui a trait à la qualité des données et les besoins en matière d 'information;

4. veuillez à ce que la stratégie et le plan de formation de PeopleSoft reflètent adéquatement les exigences des utilisateurs autres que ceux des ressources humaines;

5. voir à ce que l'information-clé de PeopleSoft soit bien diffusée aux utilisateurs et aux personnes concernées et chercher de nouvelles et de meilleures façons de communiquer aux gestionnaires les exigences et les nouvelles méthodes; et

6. assurer une bonne administration de la gestion des changements.

Des mesures correctives ont déjà été prises concernant la recommandation 1.

2. INTRODUCTION

Le SGRH de PeopleSoft est une application logicielle exploitée dans l'environnement client/serveur du Ministère. L'élément RH de PeopleSoft permet aux utilisateurs d'enregistrer et de traiter les données relatives aux dossiers d'employés, aux avantages sociaux de base, au recrutement, à la scolarité, à la gestion des postes, à la planification de carrière, à la formation et au perfectionnement ainsi qu'à l'inventaire des compétences et aux relations de travail. Le Ministère et les organismes centraux dépendent de l'intégrité des données de PeopleSoft pour le déploiement des ressources humaines et le soutien général dans l'affectation des ressources ministérielles.

La Direction générale des ressources humaines s'est donnée comme priorité l'intégrité des données de PeopleSoft. Cela s'est imposé à la suite d'une initiative antérieure (janvier 1998) du Groupe des systèmes d'information des ressources humaines, visant à corriger les données de PeopleSoft et à y intégrer des champs obligatoires. La mise en œuvre des normes générales de classification a incité les régions à faire coïncider leurs données des ressources humaines à la réalité des opérations des organisations régionales. De plus, on a demandé aux régions de soumettre des plans portant sur les initiatives afin d'améliorer les données.

On considère que des données sont intègres si elles sont complètes, exactes, autorisées et uniformes, et si elles sont traitées promptement et conformément à certaines spécifications. L'intégrité des données est obtenue grâce à un cadre complet de mesures de contrôle tant manuelles qu'automatisées, qui sont instaurées pour prévenir, détecter ou corriger les erreurs survenant au cours de la saisie, du traitement et de la diffusion des données.

Le présent rapport contient les résultats de notre examen de l'intégrité d'un échantillon des données de PeopleSoft. L'examen sur le terrain a été réalisé entre le 2 et le 24 avril 1998. Au cours de cette période, les documents source concernant 634 employés ont été comparés aux données du système PeopleSoft. Un rapport intérimaire faisant état de ces résultats a été présenté au Directeur général des ressources humaines en avril 1998. Une enquête de suivi auprès des gestionnaires et des utilisateurs de PeopleSoft a été menée en juin 1998. Elle comprenait des questions sur les sujets de préoccupation soulevés au cours de l'examen de l'intégrité des données.

3. CONTEXTE

Le ministère des Pêches et Océans Canada (MPO) a approuvé en juin 1995 la mise en application du système PeopleSoft, le *nec plus ultra* en matière de gestion des ressources humaines selon une évaluation du gouvernement du Canada. La mise en application des modules de base Administrer le personnel, Gérer les postes et Gérer les congés s'est déroulée entre octobre 1996 et juin 1997. L'exécution d'une interface entre PeopleSoft et le système MariTime pour les données relatives aux congés a pris fin en décembre 1997.

La mise en application du module Aperçu pour gestionnaire et du module pilote Formation a eu lieu entre octobre 1997 et avril 1998.

Depuis la fin de l'examen, les initiatives suivantes ont été mises en place : une application pilote du module de gestion des congés «Flux de travail» a été terminée en juin 1998. En septembre 1999, on introduira une version pilote améliorée de l'application. Selon les résultats, l'application sera mise en place au sein du MPO. Une importante mise à niveau du système PeopleSoft (de la version 5 à la version 7) a eu lieu en mars 1999. La version 7 de PeopleSoft présente une nouvelle architecture de réseau, laquelle accélère la vitesse des communications entre les banques de données et les postes de travail des utilisateurs. Afin de simplifier la production des rapports, on procède présentement à l'élargissement de la fonctionnalité du SRFM afin d'inclure les rapports des RH les plus fréquemment demandés. Cette nouvelle fonctionnalité devrait être disponible en octobre 1999.

4. OBJECTIF ET PORTÉE DE L'EXAMEN

L'objectif de cet examen consistait à évaluer l'intégrité des données contenues dans PeopleSoft et à cerner les problèmes qui ont suivi sa mise en application et qu'il est nécessaire de résoudre.

L'examen a porté sur les modules Gérer les postes (GP), Administrer le personnel (AP) et Gérer les congés (GC). Il a consisté à comparer un échantillon de données statistiquement pertinentes tirées de PeopleSoft, à l'information contenue dans les documents source. Une enquête a ensuite été menée auprès d'utilisateurs de PeopleSoft ainsi que de gestionnaires et de coordonnateurs des ressources humaines, pour déterminer et vérifier les enjeux et les sujets de préoccupation relatifs à l'intégrité des données et à l'exploitation du système.

5. MÉTHODE DE L'EXAMEN

La méthode choisie pour l'examen de PeopleSoft comprenait trois volets : l'évaluation de la qualité des données dans le système, le suivi des domaines de l'administration et de l'exploitation des systèmes dans lesquels la qualité des données a posé problème et l'administration de l'enquête sur la satisfaction des utilisateurs.

5.1 MÉTHODOLOGIE DE L'EXAMEN DE LA QUALITÉ DES DONNÉES

Le processus d'examen de la qualité des données comprenait un certain nombre d'étapes. Nous avons d'abord déterminé l'importance relative des divers éléments de données associés aux modules Gérer les postes, Administrer le personnel et Gérer les congés. Nous avons procédé pour cela à des entrevues avec des gestionnaires et des employés des ressources humaines, dont des membres de l'unité de soutien de PeopleSoft.

En deuxième lieu, nous avons choisi les éléments de données à vérifier. À la suite de nos entrevues avec le personnel des ressources humaines et de tests sélectifs des éléments de données de PeopleSoft à partir de documents source, 36 éléments de données de PeopleSoft ont été retenus pour notre examen. (Les annexes A et B contiennent une liste des éléments de données qui ont été choisis ainsi que les résultats de l'examen.)

La troisième étape consistait à choisir un bon nombre de dossiers d'employés dans la base de données de PeopleSoft. Une technique d'échantillonnage statistique a été appliquée et on a retenu des dossiers d'employés de six régions et de neuf villes : St. John's, Dartmouth, Québec, Ottawa, Burlington, Sarnia, Winnipeg, Vancouver et Victoria.

Au cours de la quatrième étape, nous avons créé un outil logiciel pour afficher les détails de chaque dossier de PeopleSoft choisi et enregistrer l'état de la vérification de chacun d'eux par comparaison au document source correspondant.

Un essai-pilote du logiciel d'extraction des données a constitué l'étape suivante. La Région de la capitale nationale (RCN) a servi de cadre pour l'évaluation initiale de l'intégrité des données, le perfectionnement de l'outil logiciel et la vérification du processus d'examen global. Quatre-vingt-quinze dossiers d'employés tirés du système PeopleSoft ont été validés par rapport aux documents source (c.-à-d. dossier personnel, dossier du poste, dossier de dotation, dossier des congés et carte de paye).

La sixième étape visait à effectuer une évaluation des bureaux régionaux. Au cours de la septième étape, nous avons recueilli et collationné les évaluations de l'intégrité des données. L'outil logiciel a été utilisé pour produire un sommaire et des rapports détaillés aux fins d'analyse. La dernière étape consistait à faire état des résultats.

5.2 MÉTHODOLOGIE DE L'ÉCHANTILLONNAGE

On a eu recours à un échantillonnage statistique pour s'assurer que les données choisies dans le cadre du présent examen étaient représentatives des données versées au système PeopleSoft. Pour s'assurer de la fiabilité de la méthodologie, Statistique Canada a élaboré le processus d'échantillonnage statistique suivant :

1. *Choisir les champs de données pertinents* : la Direction générale des ressources humaines a participé au choix des 36 éléments et champs de données représentant les données clés des modules Gérer les postes, Administrer le personnel et Gérer les congés.

2. *Omettre les transactions non valides de l'échantillonnage* : nous n'avons pas retenu les enregistrements de PeopleSoft lorsque le numéro du poste ou le CIDP était laissé en blanc et nous n'avons retenu que les postes d'attache et ceux d'une durée déterminée ou indéterminée.

3. *Choisir des données représentatives de chaque région* : toutes les régions du Ministère ont été considérées pour cet examen comme l'illustre la figure 1 ci-dessous.

Les résultats de l'échantillonnage pouvaient offrir un intervalle de confiance de 90 % et une précision moyenne de plus ou moins 5 %.

4. *Choisir des données représentatives de chaque secteur* : la taille de l'échantillon choisi pour chaque région et ville était également représentative de chaque secteur du Ministère. (Le groupe des systèmes d'information des ressources humaines a créé un tableau pour répartir automatiquement les données de PeopleSoft par secteur.)

5. *Choisir les données qui correspondent le plus possible aux périodes d'examen* : les données pour la RCN ont été extraites de PeopleSoft vers la mi-mars 1998 (l'examen a été effectué du 2 au 9 avril 1998). Les données relatives aux régions ont été extraites à la fin de mars 1998 (l'examen a été effectué du 14 au 24 avril 1998).

Figure 1 : Données représentatives de chaque région.

RÉGION	VILLE	Postes d'une durée déterminée		Postes d'une durée indéterminée	
		Population	Objectif de l'examen	Population	Objectif de l'examen
Terre-Neuve	St. John's	243	72	964	74
Maritimes	Dartmouth	47	47	941	99
Laurentienne	Québec	95	95	677	65
RCN	Ottawa	68	68	985	179
Centre et Arctique	Burlington	28	28	126	28
	Sarnia	14	14	105	30
	Winnipeg	11	11	145	44
Pacifique	Vancouver	74	51	470	27
	Victoria	74	53	286	23
TOTAL		**654**	**439**	**4699**	**569**

Note : le nombre de dossiers revus et décrits dans les prochaines sections peut différer des nombres ci-dessus dû à des restrictions de temps qu'a subi l'équipe de l'examen lors du travail sur place. Cependant, l'intervalle de confiance de 90 % et le degré de précision ont été calculés en conséquence.

6. *Comparer les données de PeopleSoft aux documents source* : les vérificateurs ont comparé chaque champ de PeopleSoft au document source approprié et ont classé les résultats dans l'une des catégories suivantes : données vérifiées, champs de PeopleSoft en blanc, dossiers non disponibles, documents non disponibles, information non disponible sur le document, données contradictoires, ou autres.

7. *Évaluer les résultats* : les résultats obtenus ne permettent pas de déterminer les données qui sont exactes ou fausses, mais plutôt les données vérifiées ou non vérifiées par rapport aux documents source. Ces résultats doivent servir d'indicateurs

pour aider les gestionnaires et les employés des ressources humaines à retrouver les données de PeopleSoft qui exigent une attention particulière.

5.3 MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE SUR LA SATISFACTION DES UTILISATEURS

Une enquête sur la satisfaction des utilisateurs de PeopleSoft a été menée afin de mieux évaluer l'efficacité de ce système à soutenir la prestation des services aux gestionnaires et aux utilisateurs des ressources humaines. Un questionnaire de 39 questions a été envoyé aux postes et (ou) aux personnes les plus représentatives du Ministère. Soixante utilisateurs de PeopleSoft ont répondu. Par ailleurs, des entrevues ont été effectuées auprès d'un échantillonnage de 20 gestionnaires / directeurs et de 12 coordonnateurs PeopleSoft et conseillers en RH. Fidèle à l'esprit de collaboration qui prévaut dans nos examens de PeopleSoft, l'équipe du soutien et de la maintenance de PeopleSoft a participé à l'élaboration des questions de l'enquête.

Les questions posées durant les entrevues et le questionnaire de l'enquête portaient sur les domaines suivants :

- participation des utilisateurs à l'initiative PeopleSoft;
- mécanismes et outils de communication utilisés pour informer les utilisateurs;
- formation sur PeopleSoft et soutien du Groupe d'assistance;
- valeur de la documentation destinée aux utilisateurs;
- satisfaction des utilisateurs de PeopleSoft;
- pratiques en matière de sécurité;
- amélioration et maintenance du système.

6. RÉSULTATS ET CONCLUSIONS

6.1 EXAMEN DE LA QUALITÉ DES DONNÉES

La présente section résume les résultats de l'examen de l'intégrité des données de PeopleSoft effectué en avril 1998 dans les six régions, incluant la RCN. Les données de PeopleSoft ont été étroitement vérifiées aux documents source en ce qui a trait aux renseignements de base sur le personnel, notamment : CIDP, nom, date de naissance, sexe, classification, type de titulaire et langue préférée. Les données relatives aux postes ont aussi été étroitement vérifiées en ce qui à trait à la région, au code d'emploi, au titre du poste, aux exigences linguistiques et au profil linguistique.

6.1.1 Région de la capitale nationale

L'examen de l'intégrité des données a été effectué dans la RCN du 2 au 9 avril 1998. Un échantillon de 95 dossiers d'employés a été examiné et les données des documents source ont été comparées à celles enregistrées dans PeopleSoft (voir les Annexes A et B). Les données sur les congés dans PeopleSoft correspondaient aux documents source dans 70 à 80 % des cas, mais on prévoyait un pourcentage assez bas étant donné que l'examen a eu lieu durant la période de mise à jour des dossiers des congés avant la fin de l'exercice.

On a relevé des problèmes avec les données relatives à la cote de sécurité (module Administrer le personnel), à la date d'examen (module Gérer les postes) et au champ « comptable à » (module Gérer les postes). En ce qui a trait à la cote de sécurité, les employés ne savaient pas exactement s'il s'agissait de la cote de sécurité de la personne ou de celle du poste. De plus, la documentation pertinente n'était pas facilement disponible. Concernant la date d'examen, les employés ne savaient pas avec certitude s'il fallait inscrire la date du dernier examen ou celle du prochain. Par ailleurs, PeopleSoft ne semble pas prévoir une date/année au-delà de 1999 dans ce champ. Pour le champ « comptable à », la documentation nécessaire pour vérifier les données correspondantes dans PeopleSoft ne se trouvait pas dans le dossier.

En résumé, au cours de notre comparaison des données de PeopleSoft avec les documents source, on a observé les tendances générales suivantes :

- absence de certains documents source principaux dans les dossiers (notamment la Formule d'intrant pour les langues officielles (FILO), la confirmation des cotes de sécurité, les relevés de congés, les demandes de congé et les demandes reliées aux ressources humaines);

- informations contradictoires trouvées dans différents documents source figurant dans les dossiers;

- écarts entre les données de PeopleSoft et celles des documents source portant sur la validation des cotes de sécurité, la date d'examen, le numéro du processus de sélection, les exigences linguistiques, le profil linguistique, la date correspondante, la liste de paye, l'indice de l'unité de négociation et les congés (c.-à-d. les vacances ainsi que les jours de maladie utilisés, certifiés et non certifiés).

6.1.2 Région de Terre-Neuve (St. John's)

L'examen de l'intégrité des données a été effectué dans la Région de Terre-Neuve du 14 au 24 avril 1998. Un échantillon de 135 dossiers d'employés a été examiné et les données des documents source ont été comparées à celles enregistrées dans PeopleSoft (voir les Annexes A et B).

Les données sur les congés dans PeopleSoft correspondaient aux documents source dans seulement 50 % des cas environ. Ce pourcentage était plus bas que prévu, même en tenant compte du fait que l'examen a eu lieu durant la période de mise à jour des dossiers des congés avant la fin de l'exercice.

L'accès aux dossiers a causé des difficultés. Les dossiers de dotation n'étaient pas disponibles pour l'examen, car les dossiers des employés portés à l'effectif il y a plus de deux ans sont archivés à un autre endroit. Par ailleurs, les dossiers de dotation et près de 75 % des dossiers des postes n'étaient pas non plus disponibles, parce que les dossiers des équipages des navires ne sont pas conservés au bureau de St. John's.

On a relevé aussi des problèmes avec les données sur la cote de sécurité, la date d'effet de l'activité de dotation et les formulaires des relevés de congés. En ce qui a trait à la cote de sécurité, quand l'information était disponible, le niveau de sécurité « 2 » semble avoir été saisi automatiquement (comme valeur par défaut). La date d'effet de l'activité de dotation a toujours été appliquée dans le cas des employés nommés pour une période déterminée. La plupart des utilisateurs de PeopleSoft ont inscrit la date de nomination et un petit nombre a utilisé la dernière date de la période. Concernant les formulaires des relevés de congés dans le cas des officiers et de l'équipage de navires, le nombre d'heures de travail par jour varie selon qu'il s'agit de jours de planche (c.-à-d., les officiers travaillent 6 heures par jour et l'équipage 5,714 heures). De nombreuses erreurs ont été relevées sur les formulaires pour cette raison.

En résumé, au cours de notre comparaison des données de PeopleSoft avec les documents source, on a observé les tendances générales suivantes :

- documents source incomplets dans les dossiers des congés;
- informations contradictoires trouvées dans différents documents source figurant dans les dossiers;
- écarts entre les données de PeopleSoft et celles des documents source portant sur la validation des cotes de sécurité, la date d'examen, le numéro du processus de sélection, les exigences linguistiques, la date d'effet de l'activité de dotation, la liste de paye, l'indice de l'unité de négociation, la date des exigences linguistiques et les congés (c.-à-d. les vacances ainsi que les jours de maladie utilisés, certifiés et non certifiés).

6.1.3 Région des Maritimes (Dartmouth)

L'examen de l'intégrité des données a été effectué dans la Région des Maritimes du 14 au 24 avril 1998. Un échantillon de 103 dossiers d'employés a été examiné et les données des documents source ont été comparées à celles enregistrées dans PeopleSoft (voir les Annexes A et B).

Les données sur les congés dans PeopleSoft correspondaient aux documents source dans seulement 50 à 65 % des cas environ. Ce pourcentage était plus bas que prévu, même en tenant compte du fait que l'examen a eu lieu durant la période de mise à jour des dossiers des congés avant la fin de l'exercice.

On a relevé des problèmes avec la date des exigences linguistiques, la date d'examen et le statut des congés pour les équipages de navires. En ce qui a trait à la date des exigences linguistiques, il a été difficile de retrouver dans les dossiers les documents permettant de vérifier la date indiquée dans PeopleSoft. La plupart des postes n'exigeaient que l'anglais, et souvent, la date figurant sur la FILO versée au dossier ne correspondait pas à celle que l'on trouvait dans le champ. Dans plusieurs cas, la date utilisée se trouvait dans la description de travail ou sur un formulaire de demande de dotation. Concernant la date d'examen, la date figurant dans PeopleSoft était toujours le 31 décembre 1999, pour la plupart des 103 employés examinés. Pour le statut des congés des équipages de navires, les documents pertinents figurant dans les dossiers étaient généralement incomplets. Dans le cas des autres employés, les relevés et les formulaires de congés se trouvaient toujours dans les dossiers.

En résumé, au cours de notre comparaison des données de PeopleSoft avec les documents source, on a observé les tendances générales suivantes :

- documents source incomplets dans les dossiers des congés;
- informations contradictoires trouvées dans différents documents source figurant dans les dossiers;
- écarts entre les données de PeopleSoft et celles des documents source portant sur la validation des cotes de sécurité, la date des exigences linguistiques, le statut du titulaire, le type de titulaire, la liste de paye et les congés (c.-à-d. les vacances ainsi que les jours de maladie utilisés, certifiés et non certifiés).

6.1.4 Région Laurentienne (Ville de Québec)

L'examen de l'intégrité des données a été effectué dans la Région Laurentienne du 14 au 24 avril 1998. Un échantillon de 102 dossiers d'employés a été examiné et les données des documents source ont été comparées à celles enregistrées dans PeopleSoft (voir les Annexes A et B).

Les données sur les congés dans PeopleSoft correspondaient aux documents source dans seulement 45 % des cas environ. Ce pourcentage était plus bas que prévu, même en tenant compte du fait que l'examen a eu lieu durant la période de mise à jour des dossiers des congés avant la fin de l'exercice.

On a relevé des problèmes avec les activités de dotation, les formulaires de congés et les cotes de sécurité de personnes. Les activités de dotation des trois ou quatre derniers mois n'avaient pas encore été enregistrées dans PeopleSoft. Les données sur les congés étaient enregistrées dans le système, mais les formulaires pertinents n'avaient pas encore été classés. Des cotes de sécurité manquaient. Le bureau régional des ressources humaines a signalé que le processus lié aux cotes de sécurité est très lent.

Un problème lié au système a été trouvé au niveau du numéro d'identification de l'organisation. Le code d'identification inscrit avec les données sur le poste (dans le module Gérer les postes) était différent de celui inscrit avec les données sur le personnel (dans le module Administrer le personnel). Les employés des ressources humaines interrogés ont affirmé ne pas comprendre quelle en était la raison puisque le code aurait dû être modifié automatiquement dans les deux modules. Dans ces cas, les deux numéros d'identification de l'organisation ont semblé être valides (le code du module Gérer les postes était indiqué au niveau du directeur et le code du module Administrer le personnel, au niveau de la section).

En résumé, au cours de notre comparaison des données de PeopleSoft avec les documents source, on a observé les tendances générales suivantes :

- certains documents source importants ne se trouvaient pas dans les dossiers (notamment la Formule d'intrant pour les langues officielles (FILO), la confirmation des cotes de sécurité, les relevés de congés et les demandes de congé);

- informations contradictoires trouvées dans différents documents source figurant dans les dossiers;

- écarts entre les données de PeopleSoft et celles des documents source portant sur la validation des cotes de sécurité, le n° d'identification de l'organisation, la liste de paye, la date de service continu, la date d'effet de l'activité de dotation, le numéro du processus de sélection, la date des exigences linguistiques, la date d'examen et les congés (c.-à-d. les vacances ainsi que les jours de maladie utilisés, certifiés et non certifiés).

6.1.5 Région Centrale et de l'Arctique (Burlington, Sarnia et Winnipeg)

L'examen de l'intégrité des données a été effectué dans la Région Centrale et de l'Arctique du 14 au 24 avril 1998. Un échantillon de 72 dossiers d'employés a été examiné et les données des documents source ont été comparées à celles enregistrées dans PeopleSoft (voir les Annexes A et B).

Les données sur les congés dans PeopleSoft correspondaient aux documents source dans environ 80 % des cas, mais on prévoyait un pourcentage assez bas, étant donné que l'examen a eu lieu durant la période de mise à jour des dossiers des congés avant la fin de l'exercice.

On a relevé des problèmes avec la date d'effet de l'activité de dotation et avec les cotes de sécurité. En ce qui a trait à la date d'effet de l'activité de dotation, plusieurs dossiers indiquaient avril 1960 comme date d'effet, ce qui n'a guère de sens puisque le système de classification n'a été mis en application au gouvernement qu'au début des années 70. Concernant les cotes de sécurité, on a signalé plusieurs cas de documentation incorrecte de la sécurité personnelle dans les dossiers relatifs à la classification et à la dotation des bureaux de Sarnia et de Burlington. À Burlington, un contrôle de sécurité n'a pas été effectué pour trois des 72 employés dont les dossiers ont été examinés.

Des problèmes sont aussi survenus avec l'administration des dossiers et l'utilisation de PeopleSoft. En ce qui a trait à l'administration des dossiers, on a observé que les trois bureaux examinés n'ont pas administré les dossiers de façon uniforme. Au bureau de Sarnia, les dossiers relatifs aux congés ne contenaient pas toujours le formulaire « Autorisation de congé ». Il se trouvait dans d'autres dossiers.

Au cours de notre examen de la qualité des données, plusieurs utilisateurs ont dit avoir éprouvé d'importants problèmes avec le système PeopleSoft. Les utilisateurs trouvaient très lent le processus de saisie des données et ont été incapables d'en extraire les rapports. Les rapports ne seraient pas conviviaux. Un certain nombre de personnes ont signalé qu'elles n'avaient pas reçu une formation adéquate sur PeopleSoft et que cela avait eu beaucoup d'influence sur leur productivité. Le système PeopleSoft n'a pas facilité leur travail. En fait, la plupart des utilisateurs ont affirmé que leur travail était devenu beaucoup plus difficile depuis que l'on avait implanté le système PeopleSoft.

En résumé, au cours de notre comparaison des données de PeopleSoft avec les documents source, on a observé les tendances générales suivantes :

- documents source incomplets dans les dossiers (notamment la Formule d'intrant pour les langues officielles (FILO), la confirmation des cotes de sécurité, les relevés de congés, les demandes de congé et la formule CT 330 (Fiche de mesure de classification et de poste));

- informations contradictoires trouvées dans différents documents source figurant dans les dossiers;

- écarts entre les données de PeopleSoft et celles des documents source portant sur la validation des cotes de sécurité, la date d'examen, le numéro du processus de sélection, le champ « comptable à » et les congés (c.-à-d. les vacances ainsi que les jours de maladie utilisés, certifiés et non certifiés).

6.1.6 Région du Pacifique (Vancouver et Victoria)

L'examen de l'intégrité des données a été effectué dans la Région du Pacifique du 14 au 24 avril 1998. Un échantillon de 127 dossiers d'employés a été examiné et les données des documents source ont été comparées à celles enregistrées dans PeopleSoft (voir les Annexes A et B).

Les données sur les congés dans PeopleSoft correspondaient aux documents source dans seulement 25 % des cas environ. Ce pourcentage était beaucoup plus bas que prévu, même en tenant compte du fait que l'examen a eu lieu durant la période de mise à jour des dossiers des congés avant la fin de l'exercice. Par ailleurs, les résultats étaient sensiblement inférieurs à ceux des autres régions.
On a relevé des problèmes avec l'emplacement des documents source nécessaires pour la confirmation des données de PeopleSoft. Au cours de la visite sur place, on a eu du mal à trouver les dossiers des congés et des classifications nécessaires à l'échantillonnage. Apparemment, tous les dossiers de classification ont été convertis en dossiers généraux même si cela n'a pas été le cas pour les dossiers des postes. De plus, le bureau de Vancouver semble s'orienter vers l'élimination de la plupart des documents papier pour la gestion de ses ressources humaines. Il en est résulté que la majeure partie de la documentation nécessaire à la vérification des données de PeopleSoft par rapport aux documents source n'était pas disponible.

On a aussi relevé des problèmes avec l'enregistrement du sexe, la liste de paye et la cote de sécurité. En ce qui a trait au sexe, à dix reprises, on a indiqué féminin au lieu de masculin (dans le champ Sexe de PeopleSoft, la valeur par défaut est « féminin »). Concernant la liste de paye, le numéro de liste indiqué sur le relevé des congés et celui de la carte de paye concordaient rarement. Dans la plupart des cas, toutefois, la carte de paye correspondait au système PeopleSoft. Quant aux cotes de sécurité, sauf pour peut-être cinq dossiers, le dossier relatif au personnel ne contenait aucune documentation concernant la cote de sécurité ou le statut du titulaire. Les dossiers relatifs à la classification présentaient de l'information contradictoire. Dans une description de poste, on pouvait indiquer vérification approfondie de la fiabilité et dans une description de poste précédente, vérification de base de la fiabilité.

En résumé, au cours de notre comparaison des données de PeopleSoft avec les documents source, on a observé les tendances générales suivantes :

- documents source incomplets dans les dossiers (notamment la Formule d'intrant pour les langues officielles (FILO), la confirmation des cotes de sécurité, les relevés de congés et les demandes de congé);

- informations contradictoires trouvées dans différents documents source figurant dans les dossiers;

- écarts entre les données de PeopleSoft et celles des documents source portant sur la validation des cotes de sécurité, la liste de paye, le statut du titulaire, le n° d'identification de l'organisation, la date d'examen et les congés (c.-à-d. les vacances ainsi que les jours de maladie utilisés, certifiés et non certifiés).

6.1.7 Explication des écarts constatés dans les congés

Un certain nombre d'écarts constatés dans les données relatives aux congés, autres que celles de la RCN, peuvent s'expliquer par le type de dossiers vérifiés. Une grande partie des dossiers manquants avaient trait aux officiers et aux équipages de navires et ne pouvaient pas faire l'objet d'une vérification en bonne et due forme à l'aide de la méthodologie adoptée. Cela était en grande partie attribuable au fait que le dossier principal se trouvait à la Division des surintendants de la marine et que le transfert de données entre les systèmes MariTime et PeopleSoft n'a été effectué que deux fois au cours de l'exercice 1997-98.
La période au cours de laquelle le travail de vérification sur place a été réalisé a influé sur les résultats. Il s'agit de la période de l'année au cours de laquelle les employés des ressources humaines consacrent tout leur temps à mettre à jour les dossiers relatifs aux congés avant la fin de l'exercice (fin du mois d'avril).

La Région Laurentienne utilise un système complètement différent pour gérer les congés des officiers et des équipages de navires. Il semble que l'information de ce système n'est pas transférée régulièrement au système PeopleSoft, ce qui fait que les données des deux systèmes sont difficiles à concilier.

6.1.8 Examen de la qualité des données - Conclusions

À partir de l'information recueillie au cours de l'examen de la qualité des données, l'équipe de l'examen a repéré des secteurs susceptibles d'influer sur l'intégrité des données de PeopleSoft, notamment :

1. **Documentation source :** Le personnel des ressources humaines s'efforce de tenir à jour les dossiers source (dossiers manuels) qui documentent les renseignements relatifs aux employés. Cela dit, l'équipe de l'examen a relevé les observations suivantes :

    - informations contradictoires trouvées dans différents documents source figurant dans les dossiers;

- utilisation de différents types de documents de collecte des données pour saisir des renseignements semblables;

- écarts entre les données de PeopleSoft et celles des documents source portant sur la validation des cotes de sécurité, la date de service continu, la date d'examen, la date des exigences linguistiques et les congés (c.-à-d. les vacances ainsi que les jours de maladie utilisés, certifiés et non certifiés);

- confusion parmi certains utilisateurs en ce qui a trait à la somme d'information qui devrait se trouver dans les dossiers source. Certains utilisateurs pensent que les dossiers et l'information saisie dans PeopleSoft devraient être identiques, alors que d'autres considèrent que PeopleSoft devrait contenir la totalité des renseignements relatifs à un employé.

2. **Conversion des données des anciens systèmes :** Selon certains utilisateurs, les données provenant des anciens systèmes et les renseignements figurant dans les documents source n'ont pas été convenablement épurés avant leur conversion à PeopleSoft.

3. **Processus de saisie des données :** L'examen de la qualité des données a montré que certains utilisateurs ne remplissaient pas tous les champs de données.

4. **Vérification des données :** Selon les utilisateurs interrogés, il n'existe pas de lignes directrices officiellement reconnues concernant la vérification des données de PeopleSoft.

L'exactitude des données de PeopleSoft constitue une des priorités de la Direction générale des ressources humaines. Cela s'est imposé en janvier 1998 à la suite de l'initiative du Groupe des systèmes d'information des ressources humaines visant à corriger les données de PeopleSoft et à y intégrer des champs obligatoires.

Le maintien de la qualité des données incombe autant au propriétaire des données qu'au groupe des Systèmes d'information des RH responsable du soutien du système. Le propriétaire des données doit mettre en place des procédures et des normes pour la saisie, la correction et la vérification de ses données. C'est la clé du succès dans ce domaine.

6.2 ENQUÊTE SUR LA SATISFACTION DES UTILISATEURS

Le système PeopleSoft est utilisé par un certain nombre de gestionnaires et d'utilisateurs des ressources humaines auxquels il fournit des services. Le Groupe des systèmes d'information des ressources humaines s'efforce d'améliorer l'utilité de ce système. Par exemple, PeopleSoft a été mis à niveau à la version 7 (pour offrir de meilleures fonctionnalités), de nouveaux modules PeopleSoft doivent être ajoutés et un programme de contrôle de la qualité des données sur une base continue est également prévu.

La présente section du rapport contient un sommaire des résultats d'une enquête menée auprès d'utilisateurs de PeopleSoft et des suggestions d'améliorations qui en découlent. Les résultats sont présentés ci-après par catégorie analysée. Une présentation graphique des résultats de l'enquête figure à l'Annexe C.

6.2.1 Participation des utilisateurs

L'accès à PeopleSoft a été fourni à environ 320 utilisateurs des ressources humaines à l'échelle nationale. À l'automne 1997, PeopleSoft a aussi été mis à la disposition de quelque 300 gestionnaires du ministère et de leurs adjoints administratifs, afin que ceux-ci puissent consulter dans PeopleSoft les renseignements de base sur les postes, les employés et les congés. Initialement, l'accès au système a été restreint aux utilisateurs autres que ceux des ressources humaines, étant donné certaines limites techniques et administratives reliées au système.

Pour qu'un système réponde aux besoins de ses utilisateurs sur une base continue, il est essentiel de responsabiliser ses utilisateurs-clés. Le moyen d'y parvenir est de les faire participer à tous les aspects du cycle de vie de ce système. L'équipe du soutien et de la maintenance de PeopleSoft a fait participer les conseillers en RH et les coordonnateurs de PeopleSoft à diverses activités reliées à la mise en application du système (notamment, analyse d'ajustement, réunions de groupes d'utilisateurs et projets pilote reliés à la formation). On a consulté les gestionnaires en ce qui a trait aux types de rapports dont ils auraient besoin.

Les conseillers en RH et les coordonnateurs de PeopleSoft qui ont été interrogés ont fait état d'une participation adéquate aux activités liées à la mise en application du système. Tel que prévu, la majorité des gestionnaires et des adjoints administratifs interrogés ont indiqué avoir peu ou pas participé directement à la mise en application de PeopleSoft. Ils ont eu l'impression de ne pas avoir été adéquatement impliqués dans le processus. Les gestionnaires ont eu tendance à considérer PeopleSoft comme un système ne répondant qu'aux besoins des utilisateurs généraux des ressources humaines. Cela a pu contribuer au fait que le système n'a pas répondu à certaines de leurs attentes.

PeopleSoft est une initiative de longue haleine et il importe de maintenir une participation et un engagement soutenus de la part des utilisateurs. L'une des méthodes pour y parvenir consiste à former des groupes ou des comités d'utilisateurs. Ces derniers devraient être structurés de façon à répondre aux besoins distincts des divers groupes

d'utilisateurs de PeopleSoft. Le Groupe des systèmes d'information des ressources humaines devrait pour cela restructurer un comité existant. Les utilisateurs de Peoplesoft (incluant les gestionnaires, le cas échéant) des autres ministères qui ont déjà implanté PeopleSoft pourraient aussi être invités à assister aux réunions pour faire part de leurs méthodes d'utilisation de PeopleSoft (c.-à-d., leçons à tirer, meilleures pratiques, solutions uniques, méthodes de dépannage efficaces).

6.2.2 Communications

Divers moyens de communication sont utilisés de façon continue pour informer les utilisateurs des ressources humaines de l'état des développements touchant PeopleSoft. Parmi ceux-ci, on trouve un bulletin PeopleSoft trimestriel, des brochures, le courrier électronique régulier, des téléphones conférence et des séances d'information ciblées.

Dans un de nos précédents rapports, nous nous préoccupions des lacunes au niveau des communications. Plusieurs des méthodes utilisées dépendaient d'employés clés (comme les coordonnateurs régionaux) pour la diffusion de l'information aux utilisateurs généraux. Si la personne concernée ne faisait pas ce qu'il fallait, des messages ont pu se perdre

Les gestionnaires forment un groupe d'utilisateurs de PeopleSoft avec lesquels il semble y avoir d'importantes lacunes en matière de communications. Soixante-dix pour-cent des gestionnaires interrogés ont indiqué que les communications pourraient être plus fréquentes, actuelles et ciblées.

6.2.3 Formation et documentation

La formation initiale sur PeopleSoft a été adéquatement planifiée avec les régions. Les documents de formation ont été élaborés à partir de ceux utilisés par d'autres ministères. On a eu recours à une séance de formation pilote pour tester la pertinence de ces documents avant le début de la formation structurée.

La majorité des utilisateurs de PeopleSoft qui ont été interrogés ou qui ont participé à l'enquête, ont indiqué avoir suivi un cours de formation de base ou avoir assisté à une séance d'initiation. Soixante-dix pour-cent des utilisateurs généraux qui ont rempli le questionnaire ont indiqué que la formation était efficace. Par ailleurs, 55 % des gestionnaires/directeurs interrogés ont indiqué ne pas avoir reçu suffisamment de formation et avoir besoin de formation additionnelle ou de recyclage. Ce groupe a aussi souligné que la formation a été donnée trop longtemps à l'avance et qu'au moment d'utiliser le système, la majeure partie des connaissances acquises étaient oubliées.

En ce qui a trait à l'enquête, 60 % des répondants ont indiqué que PeopleSoft était facile à apprendre, 30 % étaient neutres et 10 % ont trouvé que PeopleSoft était difficile à apprendre. La même répartition de 60 % (facile), 30 % (neutre) et 10 % (difficile) s'avère également dans l'évaluation de la facilité d'utilisation de PeopleSoft après apprentissage.

D'après les résultats de l'enquête, près de 75 % des utilisateurs de PeopleSoft utilisent ce système depuis moins de six mois. Les réponses ont aussi indiqué qu'un nombre important d'employés qui pourraient tirer profit de l'utilisation du système, ne le font pas. Parmi ceux qui l'utilisent, la raison principale est l'obtention des renseignements sur les employés et des données relatives aux soldes des congés. La très grande partie des employés utilisent PeopleSoft moins de 10 % de leur temps. De façon surprenante, alors que 55 % des répondants ont indiqué que PeopleSoft répond adéquatement à leurs besoins, 42.5 % ont déclaré que ce n'était pas le cas.

Les manuels de formation, pour la plus grande part, ont été jugés utiles. Certains gestionnaires / directeurs ont indiqué qu'il serait utile d'avoir un guide de référence à leur intention, faisant ressortir les caractéristiques importantes de PeopleSoft.

6.2.4 Groupe d'assistance

Un Groupe d'assistance a été mis à la disposition des utilisateurs pour les aider à résoudre les problèmes reliés à PeopleSoft, par le biais du Système d'information des ressources humaines. Toutefois, dans le cas du module Aperçu pour gestionnaire, le premier niveau de soutien est constitué par les conseillers en ressources humaines qui fournissent des services aux gestionnaires du MPO et aux coordonnateurs de PeopleSoft, puisque la plupart des questions qui leur sont adressées concernent des problèmes liés aux données. La majorité des utilisateurs de PeopleSoft interrogés ont indiqué que le Groupe d'assistance et les conseillers en RH donnaient un bon service.

6.2.5 Module Aperçu pour gestionnaire

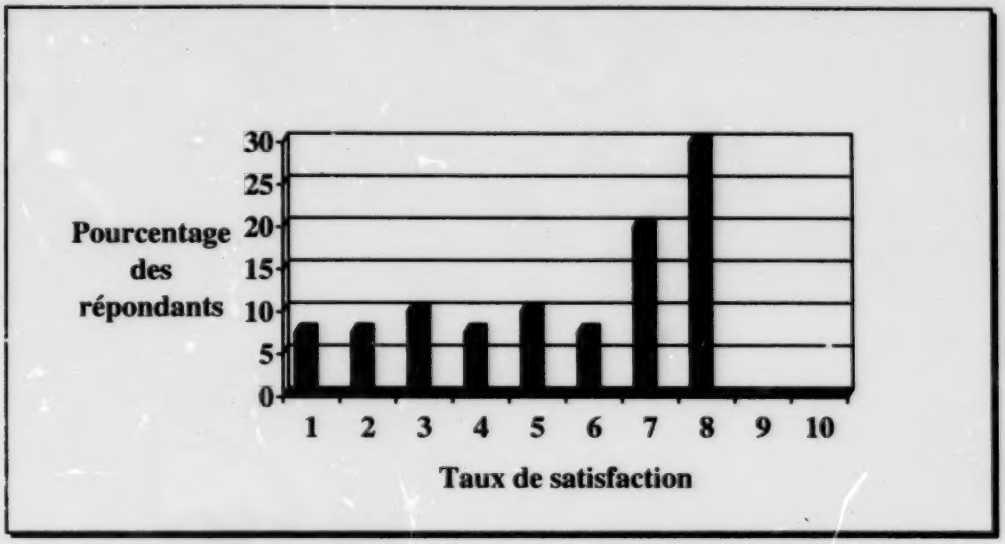
Le module de PeopleSoft « Aperçu pour gestionnaire » donne à tous les bureaux des cadres supérieurs ministériels (c.-à-d. niveau de directeur et niveaux plus élevés) un accès direct aux données de PeopleSoft concernant leur organisation. Il s'agit non seulement d'un outil de gestion utile, mais également d'une composante de la stratégie afin d'assurer l'intégrité des données contenues dans PeopleSoft. Seulement 55 % des gestionnaires et (ou) leurs adjoints administratifs interrogés ont indiqué qu'ils utilisaient le module Aperçu pour gestionnaire pour consulter les renseignements de base sur les employés, les postes et les congés dans PeopleSoft. De ces gestionnaires qui utilisaient le module, plus, 20 % ont indiqué que celui-ci était utile; les autres (35%) ont déclaré qu'il était peu utile, qu'il contenait des erreurs et qu'il n'était pas convivial (45% des gestionnaires n'ont pas répondu à cette question).

6.2.6 Évaluation du degré de satisfaction à l'égard de PeopleSoft

Une application informatique vise principalement à fournir le soutien nécessaire à la prise de décision en matière de gestion à tous les niveaux, permettant ainsi d'atteindre les objectifs de l'organisation. Les gestionnaires et les employés de soutien sont considérés comme étant les principaux utilisateurs internes de l'information produite par un système d'application. Si l'utilité de l'application est remise en question, cela peut s'expliquer

soit par une mauvaise conception du système, soit par un manque de formation des utilisateurs sur ses avantages ou son utilisation effective. La satisfaction générale des utilisateurs, la crédibilité des opérations de traitement et la formation du personnel sont par conséquent essentielles au succès d'un système d'application.

Figure 2 : Évaluation de la satisfaction des utilisateurs à l'égard de PeopleSoft.



Dans une question-clé de l'enquête, les répondants devaient évaluer leur degré de satisfaction générale à l'égard de PeopleSoft, sur une échelle de 1 à 10 (1 signifie peu satisfait et 10, très satisfait). Les résultats sont illustrés à la Figure 2 ci-haut.

Il ressort de cette enquête que les utilisateurs généraux de PeopleSoft ont une impression favorable à l'égard de ce système. PeopleSoft est perçu comme étant assez convivial, les écrans de visualisation sont faciles à interpréter, la terminologie est claire et les utilisateurs bénéficient d'un soutien adéquat lorsqu'ils font face à un problème. Du point de vue technologique, une grande majorité des répondants étaient satisfaits de la disponibilité et du temps de réponse du système. Voici les changements que les utilisateurs aimeraient voir apporter au système pour améliorer l'efficacité de leur travail :

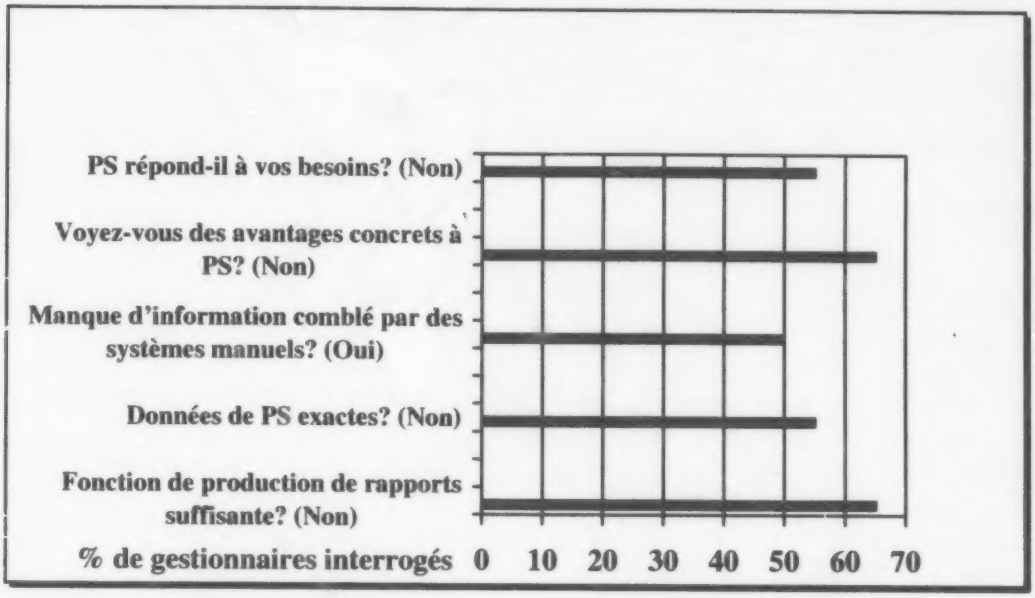
- calcul des heures supplémentaires en dollars;
- création groupée des postes identiques;
- amélioration du temps de réponse pour la recherche d'information;
- modules distincts pour les employés embauchés pour une période déterminée et pour les employés à temps partiel;
- exactitude des soldes des congés;
- soldes des congés par secteur;
- information relative aux liens avec les logiciels Org-Plus;
- production de rapports simplifiée;

L'exactitude des rapports constitue un sujet de préoccupation pour l'équipe d'examen qui justifie que l'équipe du soutien et de la maintenance de PeopleSoft y donne suite. Notre analyse des données de l'enquête démontre une utilisation limitée des rapports clés et un manque de confiance dans l'exactitude de l'information qu'ils contiennent. Nous avons relevé que 35 % des répondants n'avaient pas confiance dans la fiabilité des données contenues dans les rapports, 35 % conservaient une copie de l'information, 23 % effectuaient un contrôle de qualité supplémentaire pour s'assurer de la fiabilité des données et d'autres systèmes étaient utilisés en parallèle. C'est l'inexactitude des données sur les congés qui a été signalée le plus fréquemment par les répondants.

On a demandé aux gestionnaires qu'elle était leur impression générale sur PeopleSoft jusqu'à présent. Les réponses allaient de bon et utile à peu utile et inutile. Les données compilées des entrevues avec les gestionnaires tendent à indiquer un manque d'adhésion à PeopleSoft. Ces derniers pensent que ce système a du potentiel, mais qu'il ne répond pas actuellement à certains de leurs besoins.

Parmi les problèmes soulevés, il y a notamment : fiabilité des rapports, accès lent au logiciel Org-Plus, amélioration de l'exactitude et de l'actualité des données et réduction des lacunes en matière de communications. La Figure 3 contient les réponses des gestionnaires aux questions de l'entrevue, réponses qui démontrent un manque de satisfaction à l'égard de PeopleSoft.

Figure 3 : Réponses des gestionnaires.



6.2.7 Sécurité de PeopleSoft

La sécurité de PeopleSoft est axée sur la protection de la confidentialité, de l'intégralité et de la disponibilité des données détenues dans le système. Une approche ou une stratégie planifiée et des procédures valables d'administration de la sécurité permettent d'obtenir une protection de la sorte. Il faut par ailleurs que tous les utilisateurs comprennent l'importance de la sécurité.

Des mesures de sécurité fondamentales sont en place pour restreindre l'accès non autorisé aux données de PeopleSoft, notamment au moyen des mots de passe d'entrée en communication avec le système et des profils d'accès des utilisateurs. Il semblerait toutefois que ces mesures soient compromises par les pratiques déplorables de plusieurs utilisateurs en matière de sécurité.

La majorité des utilisateurs interrogés ont indiqué n'avoir jamais changé leur mot de passe d'entrée en communication avec PeopleSoft. Nous avons remarqué durant les entrevues que les utilisateurs quittent leur poste de travail en laissant le système PeopleSoft ouvert. Par ailleurs, l'utilisation d'un écran de veille protégé par mot de passe ne semble pas être une pratique courante parmi les utilisateurs de PeopleSoft. On a aussi découvert que certains utilisateurs partageaient leur mot de passe.

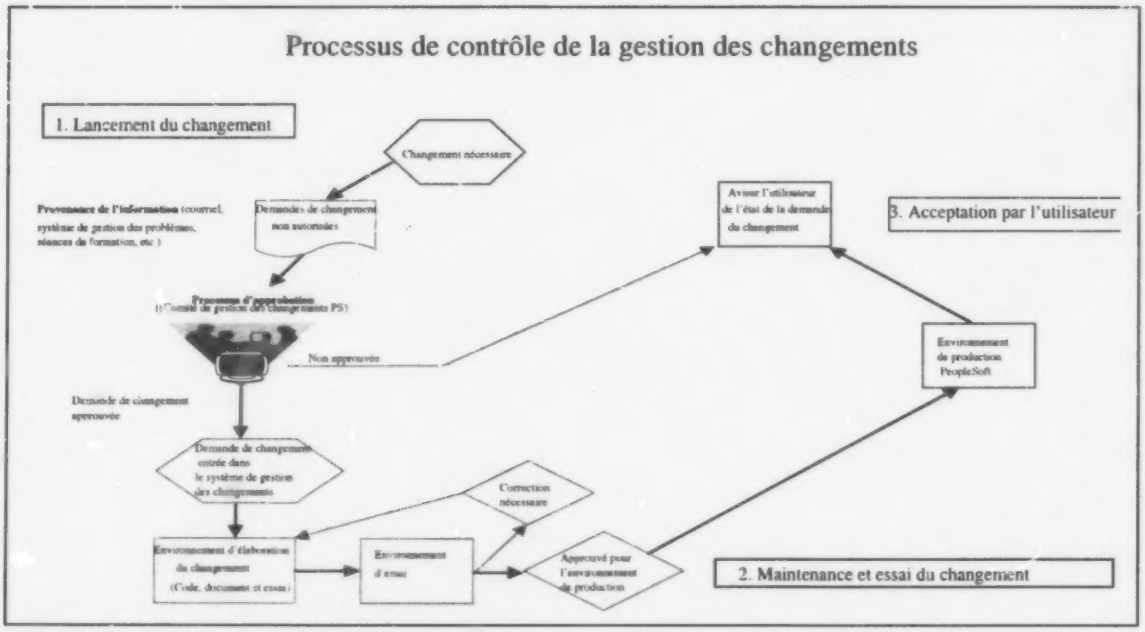
Ces pratiques, si l'on n'y prend pas garde, peuvent entraîner l'accès ou la modification non autorisé(e) aux données sur les ressources humaines. Des mesures de sécurité comportant une prise de conscience des utilisateurs et la soumission à des contrôles de sécurité de base, peuvent réduire les risques à cet égard.

6.2.8 Améliorations et maintenance du système

La maintenance logicielle est une activité permanente qui se poursuit habituellement pendant toute la durée de vie d'un système informatique. On l'effectue normalement pour corriger ou pour améliorer les fonctionnalités d'un système. Le contrôle des activités de maintenance exige l'utilisation de techniques de gestion des changements, notamment : enregistrement des demandes de changement; évaluation de leur coût et de leur impact; établissement de la priorité des demandes sur des bases techniques et fonctionnelles; prévision ou rejet des changements; contrôle et essai des changements; et production de rapports sur l'état de tous les changements enregistrés.

Un historique des changements apportés à la version PeopleSoft du gouvernement par le MPO doit être saisi, car celui-ci devra les intégrer à la future version de PeopleSoft (version 7). Pour permettre une transition efficiente à la nouvelle version du système, l'équipe du soutien et de la maintenance de PeopleSoft a tenté de limiter le plus possible le nombre et la complexité des changements système.

Figure 4 : Processus de contrôle de la gestion des changements.



Outre la documentation manuelle, cette équipe utilise un progiciel développé par les Services correctionnels pour gérer les changements ou les améliorations apportés par le MPO à PeopleSoft. Le produit des Services correctionnels possède de bonnes fonctionnalités et peut enregistrer un vaste éventail d'information. Un processus structuré est en place pour compléter le système. Ce processus suppose l'évaluation et l'essai des changements ainsi que leur transfert dans l'environnement de production de PeopleSoft. Un aperçu de ce processus est illustré à la Figure 4.

Le questionnaire de l'enquête sur la satisfaction des utilisateurs à l'égard de PeopleSoft comprenait une section relative à la gestion des changements au système. La Figure 5 récapitule les questions clés qui ont été posées et leurs réponses.

Le cadre actuel de gestion des changements au système est opérationnel. Toutefois, nous avons trouvé des responsabilités qui se recoupent parmi certains membres de l'équipe, ce qui pourrait constituer un risque pour la sécurité ou conduire à des erreurs involontaires (c.-à-d., aucun membre de l'équipe ne devrait se charger à la fois de la programmation, des essais et de la mise en production d'un changement au système) et il y avait peu de documents pertinents pour étayer la nature et l'étendue des essais effectués sur les changements au système. Nous avons aussi constaté qu'il ne semblait pas y avoir de méthode de contrôle standard ou exhaustive permettant de s'assurer que seuls les changements autorisés sont transférés dans l'environnement de production de PeopleSoft.

Figure 5 : Questions et réponses sur la gestion des changements.

Question	Réponse
• Existe-t-il une procédure établie de demande de changements ou de modifications au système?	• 25 % des personnes interrogées ont répondu qu'une telle procédure existait.
• Au cours des six derniers mois, avez-vous recommandé des changements à apporter à PeopleSoft?	• 25 % des personnes interrogées ont répondu qu'elles avaient recommandé des changements.
• À votre connaissance, les changements ou les améliorations ont-ils été effectués?	• 37 % des personnes interrogées ont répondu Non.
• Y a-t-il des changements au système que vous recommanderiez pour rendre votre travail plus efficace?	• 35 % des personnes interrogées ont répondu Oui.
• Avez-vous participé aux essais des changements apportés au système?	• 87 % des personnes interrogées ont répondu Non.
• En règle générale, êtes-vous suffisamment informé ou renseigné sur les changements apportés au système?	• 68 % des personnes interrogées ont répondu Oui.

6.3 CONCLUSIONS GÉNÉRALES

Les conclusions générales tirées de l'examen de la qualité des données et de l'enquête sur la satisfaction des utilisateurs sont regroupées dans la liste ci-après pour en faciliter la consultation :

1. **Documentation source** : Des informations contradictoires ont été trouvées dans différents documents source figurant dans les dossiers et on utilise différents types de documents de collecte des données pour saisir des renseignements semblables.

Des écarts ont été trouvés entre les données de PeopleSoft et celles des documents source portant sur la validation des cotes de sécurité, la date de service continu, la date d'examen, la date des exigences linguistiques et les congés (c.-à-d. les vacances ainsi que les jours de maladie utilisés, certifiés et non certifiés). Il y a eu aussi une certaine confusion parmi certains utilisateurs en ce qui a trait à la somme d'information qui devrait se trouver dans les dossiers source. Certains utilisateurs pensent que les dossiers et l'information saisie dans PeopleSoft devraient être identiques, alors que d'autres considèrent que PeopleSoft devrait contenir la totalité des renseignements relatifs à un employé.

2. **Conversion des données des anciens systèmes** : Les données provenant des anciens systèmes et les renseignements figurant dans les documents source n'ont pas été convenablement épurés avant leur conversion à PeopleSoft.

3. **Processus de saisie des données** : L'examen de la qualité des données a montré que certains utilisateurs ne remplissaient pas tous les champs de données.
4. **Vérification des données :** Il n'existe pas de lignes directrices ni de mécanismes officiellement reconnus, permettant de vérifier la qualité des données de PeopleSoft.

5. **Participation des utilisateurs** : La participation des gestionnaires (à titre d'utilisateurs de PeopleSoft) au développement du système, à l'orientation des opérations et à la détermination de leurs besoins de formation n'a pas été suffisante.

6. **Communications** : Il existe certaines lacunes dans la diffusion et la rétroaction de l'information sur le développement et l'exploitation de PeopleSoft, à l'intention des gestionnaires.

7. **Formation et documentation** : La formation et la documentation connexe destinée aux gestionnaires, n'ont pas été suffisantes et dans bon nombre de cas, la formation a été reçue trop longtemps avant l'utilisation du système.

8. **Production des rapports :** On note un manque de confiance généralisé dans la fiabilité des données des rapports produits dans PeopleSoft; de l'avis général, une augmentation et une amélioration de la fonction de production de rapports sont nécessaires à une utilisation efficace du système. Parmi les sujets de préoccupation actuels, il y a notamment l'exactitude des soldes des congés, le calcul des heures supplémentaires en dollars, les soldes des congés par secteur, la fonction de recherche et la simplification générale de la fonction de production de rapports.

9. **Sécurité :** Il existe une carence générale chez la plupart des utilisateurs de PeopleSoft en ce qui a trait aux mesures de sécurité ou aux habitudes à adopter pour assurer une meilleure protection des données de PeopleSoft.

10. **Développement et maintenance du système** : On relève un certain chevauchement des responsabilités parmi les postes chargés de la fonction de gestion des changements système dans PeopleSoft.

7. RECOMMANDATIONS

Voici les recommandations suggérées au Groupe des systèmes d'information des ressources humaines :

Sous l'égide du Directeur général des ressources humaines :

1. assurer l'amélioration suivie de l'intégrité des données dans PeopleSoft en :

   - aidant les gestionnaires des ressources humaines à mettre en application de nouveaux processus pour maintenir l'exactitude des données et en leur fournissant les outils de production de rapports permettant de contrôler les modifications apportées aux données essentielles;

   - aidant les gestionnaires à élaborer des normes pour la vérification des données;

   - examinant avec les gestionnaires les champs dans lesquels il manque toujours des données, afin de déterminer si ces champs devraient être supprimés ou quelles mesures devraient être prises pour s'assurer qu'ils sont remplis;

   - aidant les gestionnaires à normaliser l'information à conserver dans les documents source et dans les documents de collecte de données;

   - effectuant un examen suivi de la qualité des données portant sur les champs de données obligatoires.

2. veiller à ce que les utilisateurs appliquent les mesures de sécurité adéquates en ce qui a trait à l'accès à PeopleSoft en :

   - instaurant un programme de conscientisation des utilisateurs de PeopleSoft visant à les informer des mesures de sécurité à adopter pour protéger les données de PeopleSoft, ainsi que de leurs responsabilités à titre d'utilisateurs de PeopleSoft;

   - incitant les utilisateurs qui travaillent dans des bureaux ouverts à utiliser un écran de veille protégé par mot de passe;

   - incitant les utilisateurs à changer périodiquement leur mot de passe PeopleSoft.

3. prendre des mesures pour accroître la connaissance et l'implication des utilisateurs (autres que ceux des ressources humaines) en ce qui a trait au module Aperçu pour gestionnaire de PeopleSoft et le besoin que ceux-ci remplissent leurs responsabilités correspondantes en ce qui a trait à la qualité des données et les besoins en matière d'information en :

   - contactant certains gestionnaires pour déterminer les besoins en matière d'information et résoudre les problèmes reliés à ce module;
   - examinant tous les rapports de PeopleSoft dans le but de déterminer s'ils sont exacts et pertinents, si certains pourraient être éliminés, regroupés ou modifiés ou si de nouveaux rapports sont nécessaires;

   - coordonnant une initiative permettant de déterminer les besoins hautement prioritaires ou les problèmes urgents des utilisateurs de PeopleSoft, pouvant être traités à court terme. Des ressources devraient être affectées et une stratégie devrait être élaborée pour la mise en application accélérée de solutions.

4. veuillez à ce que la stratégie et le plan de formation de PeopleSoft reflètent adéquatement les exigences des utilisateurs autres que ceux des ressources humaines en :

   - examinant et en évaluant les besoins des gestionnaires et de leurs employés en matière de documentation;

   - envisageant de consulter les autres ministères du Groupe de travail pour savoir comment la formation a été assurée à leurs gestionnaires et leurs employés;

   - examinant les mécanismes de formation afin de cibler le contenu qui répond aux besoins des gestionnaires et de leurs employés;

   - envisageant d'exiger des nouveaux utilisateurs une formation préalable sur PeopleSoft avant de leur ouvrir un compte d'utilisateur;

   - créant un comité consultatif de gestion PeopleSoft. Ce comité aurait le mandat d'élaborer et de diffuser un document expliquant les fonctionnalités de PeopleSoft, de déterminer les exigences opérationnelles et les besoins de formation, ainsi que de donner des conseils concernant l'établissement des priorités connexes pour le développement du système et l'affectation des ressources.

5. voir à ce que l'information-clé de PeopleSoft soit bien diffusée aux utilisateurs et aux personnes concernées et chercher de nouvelles et de meilleures façons de communiquer aux gestionnaires les exigences et les nouvelles méthodes en :

   - demandant une rétroaction précise aux coordonnateurs régionaux (c.-à-d., quelle information a été véhiculée et à qui elle s'adressait) ou en demandant de traiter

des informations précises au cours des réunions (régions, employés et gestionnaires) et qu'elles puissent être consignées;

- se renseignant auprès de certains gestionnaires des autres ministères du Groupe de travail pour connaître les mécanismes de communication qu'ils utilisent actuellement et qui ont fait leurs preuves.

6. assurer une bonne administration de la gestion des changements en :

- éliminant le chevauchement des responsabilités de membres du secteur qui prennent part aux processus de gestion des changements;

- documentant centralement les critères utilisés et les résultats des essais portant sur les changements au système;

- élaborant des techniques de contrôle pour s'assurer que les changements non autorisés ne sont pas transférés dans l'environnement de production de PeopleSoft.

Des mesures correctives ont déjà été prises concernant la recommandation 1.

8. PLAN D'ACTION DE LA GESTION

Recommandations	Plan d'action de la gestion	Unité responsable	Date prévue d'achèvement
1. Assurer l'amélioration suivie de l'intégrité des données dans PeopleSoft en:			
a) Aidant les gestionnaires des RH à mettre en œuvre de nouveaux processus pour préserver l'exactitude des données et en leur fournissant les outils de production de rapports permettant de contrôler les modifications apportées aux données essentielles;	La mise en œuvre de nouvelles initiatives (l'application Guichet des congés, accessible sur Internet et le système de rapports de gestion (SRG)) permettront aux employés et aux gestionnaires de visionner les données de PeopleSoft et de travailler avec les Opérations des RH à y apporter les corrections nécessaires. Sous réserve qu'il y ait des fonds disponibles, on pourra mettre en œuvre d'autres initiatives qui amélioreront davantage la qualité des données (p. ex., une interface au système de la paye; une application permettant aux employés de visionner des données du personnel et de modifier certaines données; une interface au système de sécurité).	SIRH - mise en œuvre de nouvelles initiatives, Opérations régionales des RH – correction de données	Novembre 1999 (Application Internet du Guichet des congés et le SRG) Continu

b) aidant les gestionnaires des RH à élaborer des normes pour la vérification des données;	On élaborera une stratégie permettant, d'une part, de déterminer les données clés à saisir ainsi que les normes de qualité des données, et, d'autre part, de fixer des cycles de surveillance et d'établissement des rapports.	SIRH – élaboration de stratégie,	Avril 2000
c) examinant avec les gestionnaires des RH les champs où des données s'avèrent toujours manquantes, afin de déterminer si ces champs devraient être supprimés et les mesures qui devraient être prises pour s'assurer qu'ils sont remplis;	Les Régions dont les données ne sont pas conformes aux normes procéderont aux corrections des données.	Directeurs généraux régionaux, SMA Services intégrés.	Avril 2000
d) aidant les gestionnaires des RH à normaliser l'information à conserver dans les dossiers d'origine et dans les dossiers collecte de données;	Une politique sera élaborée pour identifier les documents qui devraient être conservés dans les dossiers d'origine.	Chef, Reconnaissance des employé(e)s et Pratiques exemplaires	Avril 2000
e) effectuant un examen de suivi de la qualité des données portant sur les champs de données obligatoires.	Sera traitée par 1b).		

2. Veiller à ce que les utilisateurs appliquent les mesures de sécurité adéquates en ce qui a trait à l'accès à PeopleSoft en : a) instaurant un programme de conscientisation des utilisateurs de PeopleSoft visant à les informer des mesures de sécurité à adopter pour protéger les données de PeopleSoft, ainsi que de leurs responsabilités à titre d'utilisateurs de PeopleSoft; b) incitant les utilisateurs qui travaillent dans des bureaux de concept ouvert à utiliser un écran de veille protégé par mot de passe;	On a discuté de la question des pratiques de sécurité avec la Securité informatique de la DGGIST. Étant donné la configuration actuelle et la technicalité de MS Windows 95, l'utilisation de programmes de protection d'écran par mot de passe au niveau du poste de travail n'est pas facile à mettre en vigueur. La DGGIST préparera des procédures de sécurité ministérielles et recommandera que tous les employés utilisent des programmes de protection d'écran par mot de passe. Entre-temps, le directeur général, RH, fera parvenir une note de service aux utilisateurs des RH pour leur demander de protéger leurs écrans au moyen d'un mot de passe.	Directeur général, RH	15 décembre 1999
c) incitant les utilisateurs à changer périodiquement leur mot de passe PeopleSoft.	Les utilisateurs seront avertis trimestriellement de changer leur mot de passe PeopleSoft.	SIRH	Continu

3. Prendre des mesures pour accroître la connaissance et la participation des utilisateurs (autres que ceux des RH) en ce qui a trait au module Aperçu pour gestionnaire de PeopleSoft et le besoin que ceux-ci remplissent leurs responsabilités correspondantes en ce qui a trait à la qualité des données et les besoins en matière d'information en : a) contactant certains gestionnaires pour déterminer les besoins en matière d'information et résoudre les problèmes reliés à ce module;	Les rapports des RH seront incorporés au système SRFM (qui sera bientôt renommé « système de rapports de gestion (SRG)». Cette étape sera la première d'un processus visant à faire passer l'information ministérielle dans un outil d'établissement des rapports de gestion. Au moment de la planification de cette initiative, on a consulté les gestionnaires régionaux et le personnel des RH afin d'identifier les rapports qui devraient être inclus dans cet outil. Cette initiative permettra à un plus grand nombre de gestionnaires (2 000 utilisateurs au lieu de 350 actuellement) de visionner les données de PeopleSoft, d'en évaluer l'exactitude et de travailler avec les Opérations des RH pour en assurer l'exactitude.	Mise en pratique du SRG—SIRH et Finances	Lancement – 25 octobre 1999 Améliorations à venir – continues
b) examinant tous les rapports de PeopleSoft dans le but de déterminer s'ils sont exacts et pertinents, lesquels pourraient être éliminés, regroupés ou modifiés ou si de nouveaux rapports pourraient être nécessaires;	On enverra une note de service à tous les gestionnaires pour les tenir au courant de cette initiative et pour leur demander d'aviser les RH de toute inexactitude trouvée dans les données de PeopleSoft.	Directeur général, RH et Directeur général, Finances	Novembre 1999

c) coordonnant une initiative permettant de déterminer les besoins hautement prioritaires ou les problèmes urgents des utilisateurs de PeopleSoft, pouvant être traités à court terme. On devrait affecter des ressources et élaborer une stratégie pour mettre en œuvre rapidement des solutions.	Les besoins et les problèmes hautement prioritaires des utilisateurs seront traités par le Comité consultatif PeopleSoft (voir 4e) ci-dessous).		
4. Veiller à ce que la stratégie et le plan de formation de PeopleSoft reflètent adéquatement les exigences des utilisateurs autres que ceux des ressources humaines en :	Le SRG devrait devenir l'outil par excellence des gestionnaires pour accéder aux données de PeopleSoft. À cet effet, la documentation qui existe sur le système SRFM est en cours de révision pour y incorporer l'information concernant les rapports des RH. Les employés régionaux des RH recevront une formation sur le SRG afin d'aider les gestionnaires à avoir accès aux rapports des RH.	SIRH, Finances	1er novembre 1999 (Lancement du SRG)
a) examinant et en évaluant les besoins des gestionnaires et de leurs employés en matière de documentation;	Après la mise en œuvre du SRG, on procédera à une évaluation des besoins de formation des utilisateurs.	Apprentissage et perfectionnement ministériels	Exercice 2000-2001

b) envisageant de consulter les autres ministères du Groupe de travail pour savoir comment la formation a été assurée à leurs gestionnaires et leurs employés;	Des groupes de concertation ministériels partagent continuellement les pratiques exemplaires dans ce domaine.	SIRH	Continu
c) examinant les mécanismes de formation afin de cibler le contenu qui répond aux besoins des gestionnaires et de leurs employés;	Sera traité au paragraphe 4 a).		
d) envisageant d'exiger des nouveaux utilisateurs une formation préalable sur PeopleSoft avant de leur ouvrir un compte d'utilisateur;	Plutôt que d'obliger des utilisateurs n'appartenant pas aux RH à suivre une formation donnée, il est préférable de s'assurer qu'ils ont facilement accès à l'aide et à l'« encadrement » quand ils en ont besoin.	SIRH Opérations régionales des RH	Continu
e) créant un comité consultatif de gestion PeopleSoft. Ce comité aurait le mandat d'élaborer et de diffuser un document expliquant les fonctionnalités de PeopleSoft, de déterminer les exigences opérationnelles et les besoins de formation, ainsi que de donner des conseils concernant l'établissement des	On va créer un Comité consultatif PeopleSoft, composé de représentants de RH et de gestionnaires, qui sera chargé de donner des conseils en matière d'initiatives de perfectionnement et de déterminer les exigences opérationnelles et les besoins en formation.	SIRH	Avril 2000

priorités connexes pour le développement du système et l'affectation des ressources.			
5. Voir à ce que l'information clé de PeopleSoft soit bien diffusée aux utilisateurs et aux personnes concernées et chercher de nouvelles et de meilleures façons de communiquer aux gestionnaires les exigences et les nouvelles méthodes en :	On a incorporé un site PeopleSoft à l'Intranet des RH. Gestionnaires et employés auront la possibilité de visionner, à partir de leur poste de travail, des bulletins PeopleSoft, des instructions d'utilisation, et des manuels de l'utilisateur.	SIRH	30 septembre 1999 (terminé)
	On publie actuellement des articles sur le système de gestion des RH PeopleSoft dans les bulletins et revues du gouvernement.	Groupe de concertation	Automne 1999 et continu
a) demandant une rétroaction précise aux coordonnateurs régionaux (c.-à-d., quelle information a été véhiculée et à qui s'adressait-elle) ou en demandant de traiter de l'information précise au cours de réunions (régions, employés et gestionnaires) et qu'elles puissent être consignée;	Le Comité consultatif PeopleSoft donnera la possibilité aux gestionnaires d'exprimer leurs besoins en information PeopleSoft. On verra ensuite s'il convient d'inclure cette information au site Internet ou à d'autres méthodes de diffusion de renseignements.	Comité consultatif PeopleSoft SIRH	Avril 2000 et continu
b) se renseignant auprès de certains gestionnaires des autres ministères du Groupe de travail	Le groupe de concertation prépare actuellement une stratégie de communication complète pour les systèmes de gestion des RH	SIRH, directeurs régionaux, RH	Continu

pour connaître les mécanismes de communication éprouvés et présentement utilisés.	(SGRH) (p. ex., matériel de présentation). Celui-ci sera utilisé pour promouvoir PeopleSoft au sein du MPO.		
6. Assurer une bonne administration de la gestion des changements en :	Le SIRH a un processus de contrôle de la gestion des changements permettant de documenter et d'approuver les demandes de changements et de les gérer par le biais de phases de développement, d'essais et de production. Étant donné la taille de l'équipe, les chevauchements de responsabilités sont inévitables pour assurer qu'on dispose du soutien et de la formation requises afin de gérer les changements apportés au système. On assurera une surveillance accrue.	Le Directeur , Direction des services et du soutien aux opérations	Continu
a) éliminant le chevauchement des responsabilités des membres du secteur qui prennent part aux processus de gestion des changements;			
b) documentant centralement les critères utilisés et les résultats des essais portant sur les changements au système;	On instaurera une procédure officielle pour s'assurer que les changements apportés au système ont été éprouvés, documentés et approuvés.	SIRH (pour rédiger les procédures) Directeurs fonctionnels RH (pour effectuer les essais, documenter et autoriser les changements).	Avril 2000 et continu
c) élaborant des techniques de contrôle pour s'assurer que les changements non autorisés ne sont pas transférés dans l'environnement de	Le contrôle sera effectué périodiquement pour s'assurer que les changements non autorisés ne sont pas transférés dans l'environnement de production de PeopleSoft.	SIRH	Continu

production de PeopleSoft.			

ANNEXE A

VÉRIFICATION DES ÉLÉMENTS DE DONNÉES
APERÇU GÉNÉRAL

ANNEXE A

Vérification des éléments de données - Aperçu général

Éléments de données de PeopleSoft (vérifiés)	Région de la capitale nationale [95]	Région de Terre-Neuve [135]	Région des Maritimes [103]	Région Laurentienne [102]	Région Centrale et de l'Arctique [72]	Région du Pacifique [27]	Vérifiés par rapport au TOTAL [634]	Pourcentage
Région – GP	95	133	103	102	71	118	622/634	98 %
CIDP – AP	93	133	103	102	71	117	619/634	98 %
Nom – AP	95	133	103	101	70	117	619/634	98 %
Sexe – AP	94	132	102	101	71	111	611/634	96 %
Date de naissance – AP	93	128	101	99	71	111	603/634	95 %
Langue préférée – AP	83	130	101	97	70	114	595/634	94 %
Type de titulaire recherché – AP	94	128	96	100	71	105	594/634	94 %
Code d'emploi/Classific. - AP	95	128	100	102	69	99	593/634	94 %
Code d'emploi/Classific. – GP	93	126	99	102	71	100	591/634	93 %
Profil linguistique – GP	85	130	99	100	70	95	579/634	91 %
Exigences linguistiques – GP	88	125	96	100	70	96	575/634	91 %
Titre du poste – GP	92	121	95	102	71	93	574/634	91 %
Lang. off. – Stat. Applic. AP	89	121	95	96	71	102	574/634	91 %
N° d'identification de l'organisation – AP	81	132	102	63	70	113	561/634	88 %
Statut du titulaire – AP	89	111	98	81	71	101	551/634	87 %
Code géographique – GP	94	130	103	100	71	41	539/634	85 %
Type de titulaire recherché – GP	94	132	93	101	71	43	534/634	84 %
Indice de l'unité de nég.- GP	78	119	65	96	70	89	517/634	82 %
N° d'identification de l'organisation – GP	77	133	103	100	51	25	489/634	77 %
Liste de paye – AP	68	98	88	64	68	80	466/634	74 %
Statut du titulaire – GP	91	112	86	71	71	35	466/634	74 %
Certifiés(Débits) – GC	82	107	68	47	68	88	460/634	73 %
Comptable à – GP	46	132	99	102	1	31	411/634	65 %
Non certifiés (Débits) - GC	65	102	66	38	53	76	400/634	63 %
Date du service continu – AP	49	73	88	65	54	46	375/634	59 %
Solde d'ouv. (Vac.) - GC	75	64	60	44	68	61	372/634	59 %
Gagnés (Crédits) – GC	71	125	61	42	69	0	368/634	58 %
Solde d'ouv. (mal.) – GC	72	63	60	43	66	42	346/634	55 %
Cote de sécurité – GP	70	35	68	92	32	30	327/634	52 %
Date d'effet – activité de dotation – AP	57	131	37	28	27	32	312/634	49 %
Utilisés (Débits) – GC	52	77	53	39	41	49	311/634	49 %
Avancés(Crédits) – GC	65	54	52	46	60	34	311/634	49 %
Date d'examen – GP	27	33	87	70	29	13	259/634	41 %
N° du processus de sélection – AP	50	19	39	39	26	52	225/634	35 %

Date des exigences linguistique – GP	58	15	43	25	42	4	187/634	29 %
Cote de sécurité – AP	34	2	41	29	6	12	124/634	20 %

GP = Gérer les postes
AP = Administrer le personnel
GC = Gérer les congés

ANNEXE B

VÉRIFICATION DES ÉLÉMENTS DE DONNÉES
APERÇU PAR MODULE

ANNEXE B

Vérification des éléments de données - Aperçu par module

Éléments de données de PeopleSoft (vérifiés)	Région de la capitale nationale [95]	Région de Terre-Neuve [135]	Région des Maritimes [103]	Région Laurentienne [102]	Région Centrale / Arctique [72]	Région du Pacifique [27]	Vérifiés par apport au TOTAL [634]	Pourcentage
GÉRER LES CONGÉS								
Certifiés (Débits)	82	107	68	47	68	88	460/634	73 %
Non certifiés (Débits)	65	102	66	38	53	76	400/634	63 %
Solde d'ouv. (Vac.)	75	64	60	44	68	61	372/634	59 %
Gagnés (Crédits)	71	125	61	42	69	0	368/634	58 %
Solde d'ouv. (mal.)	72	63	60	43	66	42	346/634	55 %
Utilisés (Débits)	52	77	53	39	41	49	311/634	49 %
Avancés (Credits)	65	54	52	46	60	34	311/634	49 %
ADMINISTRER LE PERSONNEL								
CIDP	93	133	103	102	71	117	619/634	98 %
Nom	95	133	103	101	70	117	619/634	98 %
Sexe	94	132	102	101	71	111	611/634	96 %
Date de naissance	93	128	101	99	71	111	603/634	95 %
Code d'emploi/classification	95	128	100	102	69	99	593/634	94 %
Type de titulaire recherché	94	128	96	100	71	105	594/634	94 %
Langue préférée	83	130	101	97	70	114	595/634	94 %
Lang. off.- Statut applic.	89	121	95	96	71	102	574/634	91 %
N° d'identité de l'organisation	81	132	102	63	70	113	561/634	88 %
Statut du titulaire	89	111	98	81	71	101	551/634	87 %
Liste de paye	68	98	88	64	68	80	466/634	74 %
Date de service continu	49	73	88	65	54	46	375/634	59 %
Date d'effet – activité de dotation	57	131	37	28	27	32	312/634	49 %
N° du processus de sélection	50	19	39	39	26	52	225/634	35 %
Cote de sécurité	34	2	41	29	6	12	124/634	20 %
GÉRER LES POSTES								
Région	95	133	103	102	71	118	622/634	98 %
Code d'emploi/classification	93	126	99	102	71	100	591/634	93 %
Titre du poste	92	121	95	102	71	93	574/634	91 %
Exigences linguistiques	88	125	96	100	70	96	575/634	91 %
Profil linguistique	85	130	99	100	70	95	579/634	91 %
Code géographique	94	130	103	100	71	41	539/634	85 %
Type de titulaire	94	132	93	101	71	43	534/634	84 %

Indice de l'unité de négociation	78	119	65	96	70	89	517/634	82 %
N° d'identification de l'organisation	77	133	103	100	51	25	489/634	77 %
Statut du titulaire	91	112	86	71	71	35	466/634	74 %
Comptable à	46	132	99	102	1	31	411/634	65 %
Cote de sécurité	70	35	68	92	32	30	327/634	52 %
Date d'examen	27	33	87	70	29	13	259/634	41 %
Date des exigences linguistiques	58	15	43	25	42	4	187/634	29 %

ANNEXE C

PRÉSENTATION GRAPHIQUE DES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE

QUESTIONS ET RÉPONSES

INDEX DES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE QUESTIONS ET RÉPONSES

UTILISATEURS GÉNÉRAUX DES RESSOURCES HUMAINES

GRAPHIQUE N°

1. Type de formation sur PeopleSoft reçue [FORMATION]
2. Utilisation du système PeopleSoft [UTILISATION]
3. Période d'utilisation du système [PÉRIODE D'UTILISATION]
4. Raison principale de l'utilisation du système [RAISON]
5. Temps d'utilisation de PeopleSoft [TEMPS D'UTILISATION]
6. Réponse aux besoins des utilisateurs [RÉPONSE BESOINS UTILISATEURS]
7. Disponibilité du système [DISPONIBILITÉ DU SYSTÈME]
8. Temps de réponse du système [TEMPS DE RÉPONSE]
9. Facilité d'apprentissage de PeopleSoft [APPRENTISSAGE]
10. Facilité d'utilisation, après apprentissage [FACILITÉ D'UTILISATION]
11. Processus efficace de saisie des données [SAISIE DES DONNÉES]
12. Écrans de visualisation faciles à comprendre [ÉCRANS DE VISUALISATION]
13. Clarté de la terminologie [TERMINOLOGIE]
14. Protection contre un accès non autorisé [SÉCURITÉ DES DONNÉES]
15. Soutien adéquat de l'utilisateur [SOUTIEN DE L'UTILISATEUR]
16. Exactitude des rapports PeopleSoft [EXACTITUDE DES RAPPORTS]
17. Tenue de dossiers manuels en parallèle [SYSTÈME PARALLÈLE]
18. Obtention de données d'autres sources [AUTRE SOURCE DE DONNÉES]
19. Efficacité des rapports de PeopleSoft [EFFICACITÉ DES RAPPORTS]
20. Temps de réponse pour les nouveaux rapports [EXÉCUTION DES AMÉLIORATIONS]
21. Confiance dans la fiabilité des données [INTÉGRITÉ DES DONNÉES]
22. Vérification de la fiabilité des données [VÉRIFICATION DES DONNÉES]
23. Changement du mot de passe PeopleSoft [HABITUDES DES UTILISATEURS]
24. Efficacité de la formation sur PeopleSoft [EFFICACITÉ DE LA FORMATION]

GESTIONNAIRES ET/OU ADJOINTS(ES) ADMINISTRATIFS(VES)

GRAPHIQUE N°

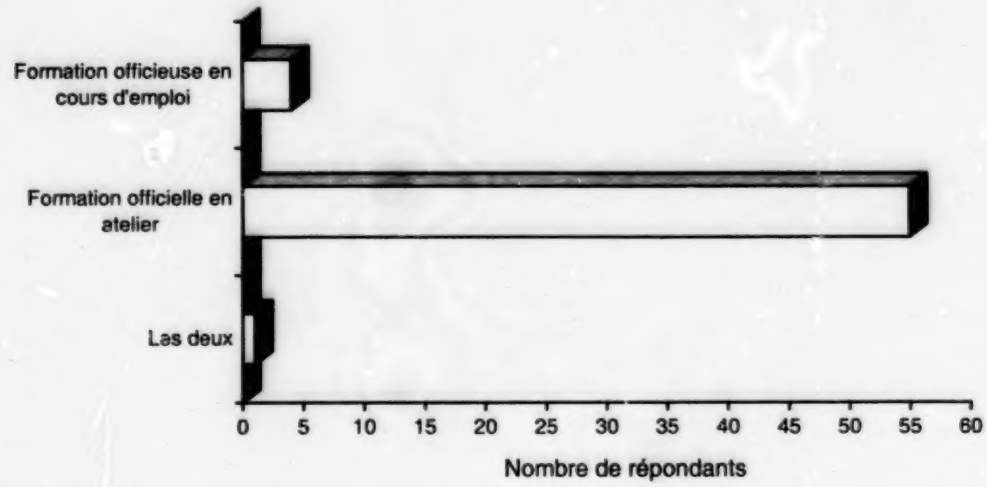
25. Participation des gestionnaires à PeopleSoft [RESPONSABILITÉ DES GESTIONNAIRES]
26. Formation suffisante pour les gestionnaires [FORMATION DES GESTIONNAIRES]
27. Utilisation du module Aperçu pour gestionnaire [APERÇU POUR GESTIONNAIRE]
28. Impression sur le module Aperçu pour gestionnaire [EFFICACITÉ DU MODULE APERÇU POUR GESTIONNAIRE]

ENQUÊTE SUR LA SATISFACTION DES UTILISATEURS À L'ÉGARD DE PEOPLESOFT

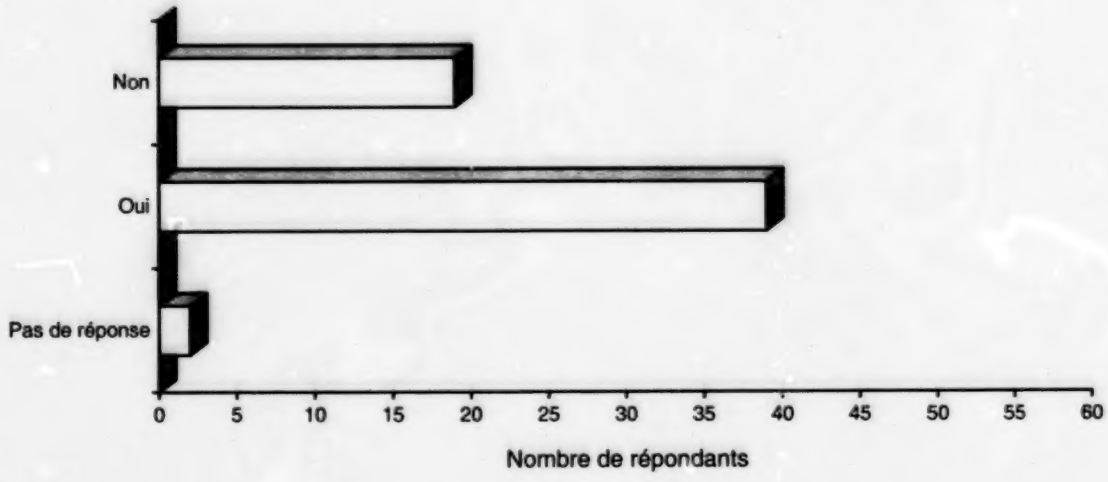
UTILISATEURS GÉNÉRAUX DES RESSOURCES HUMAINES

(SUR LA BASE DE 60 RÉPONDANTS)

Graphique 1: Type de formation reçue sur PeopleSoft.



Graphique 2: Utilisez-vous le système PeopleSoft?

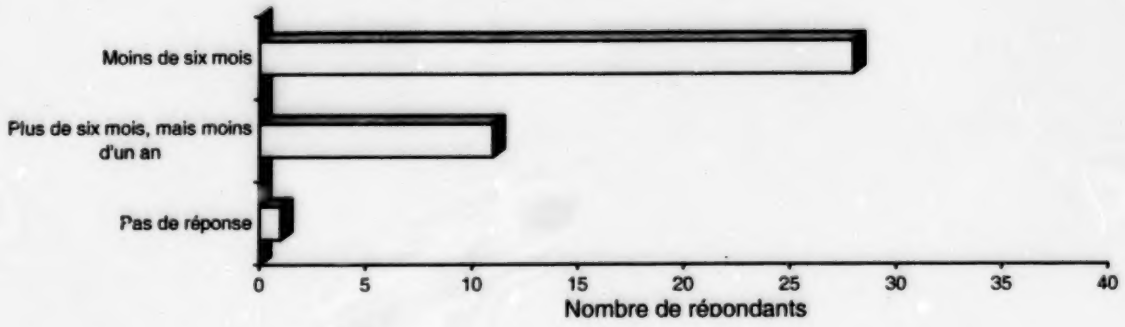


ENQUÊTE SUR LA SATISFACTION DES UTILISATEURS À L'ÉGARD DE PEOPLESOFT

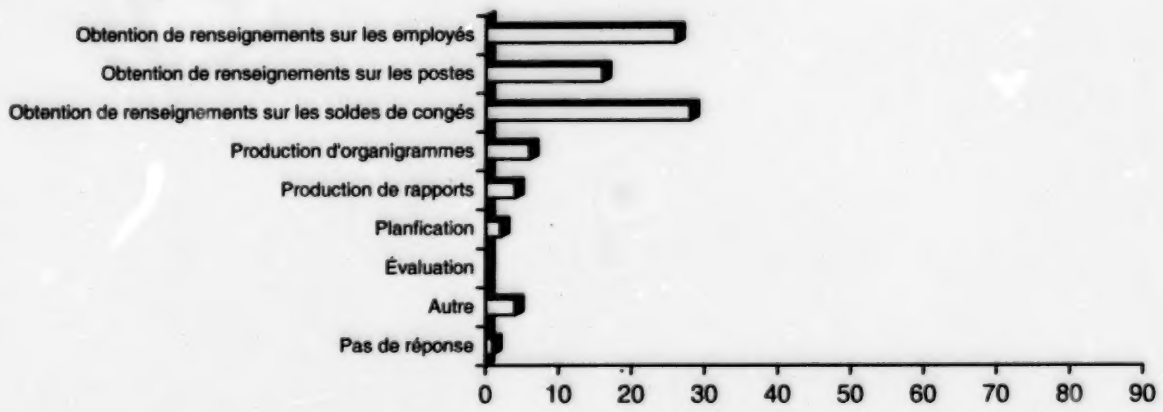
UTILISATEURS GÉNÉRAUX DES RESSOURCES HUMAINES

(LES GRAPHIQUES 3 À 24 NE TIENNENT COMPTE QUE DES 40 RÉPONDANTS QUI SE SONT IDENTIFIÉS COMME DES UTILISATEURS DE PEOPLESOFT)

Graphique 3 : Depuis combien de temps utilisez-vous le système PeopleSoft?

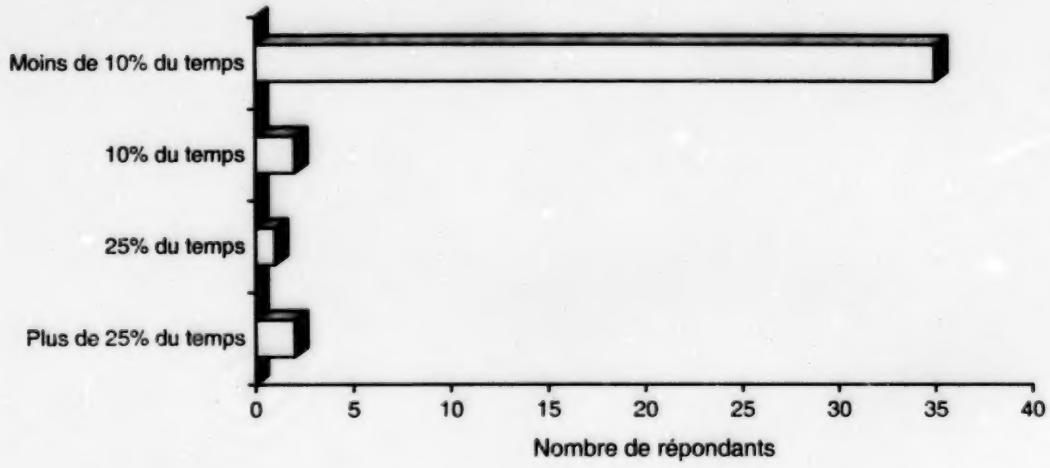


Graphique 4: Indiquez votre principale raison d'utiliser le système PeopleSoft.

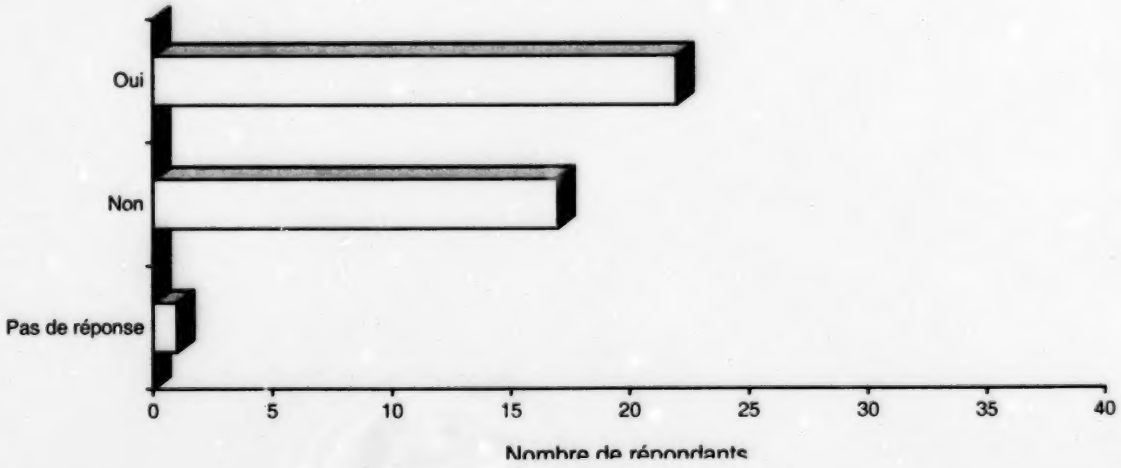


Sur la base de 87 répondants (certains répondants ont indiqué plusieurs raisons)

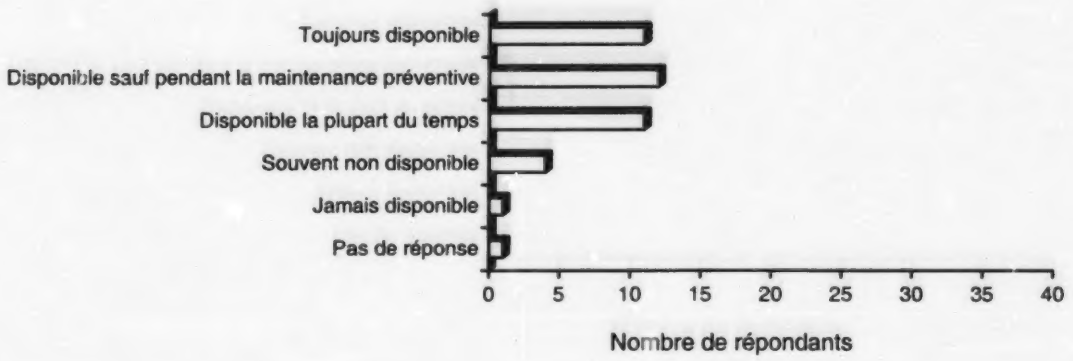
Graphique 5 : Environ combien de votre temps de travail est consacré à l'utilisation du système PeopleSoft?



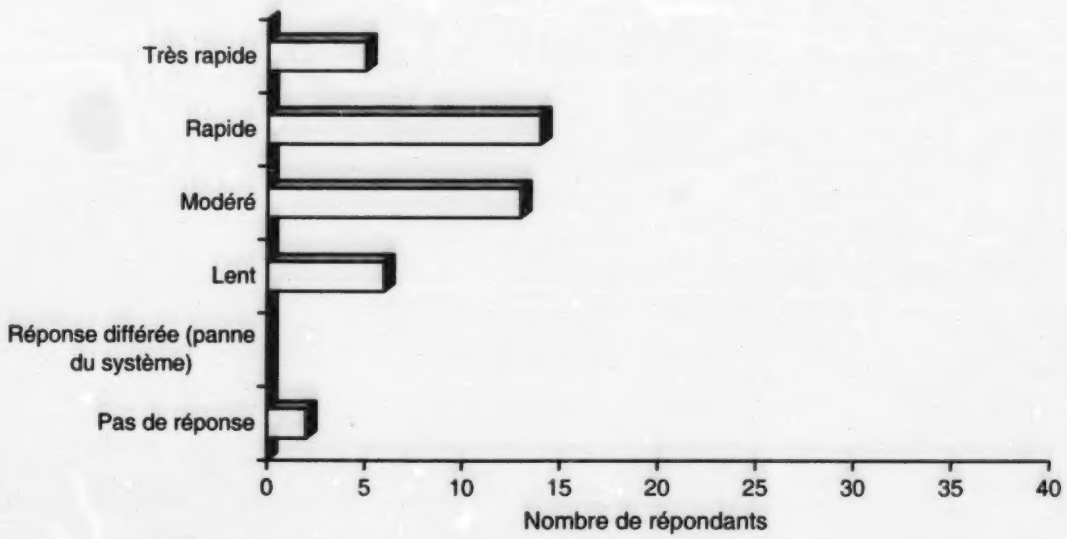
Graphique 6: Le système répond-il adéquatement à vos besoins?



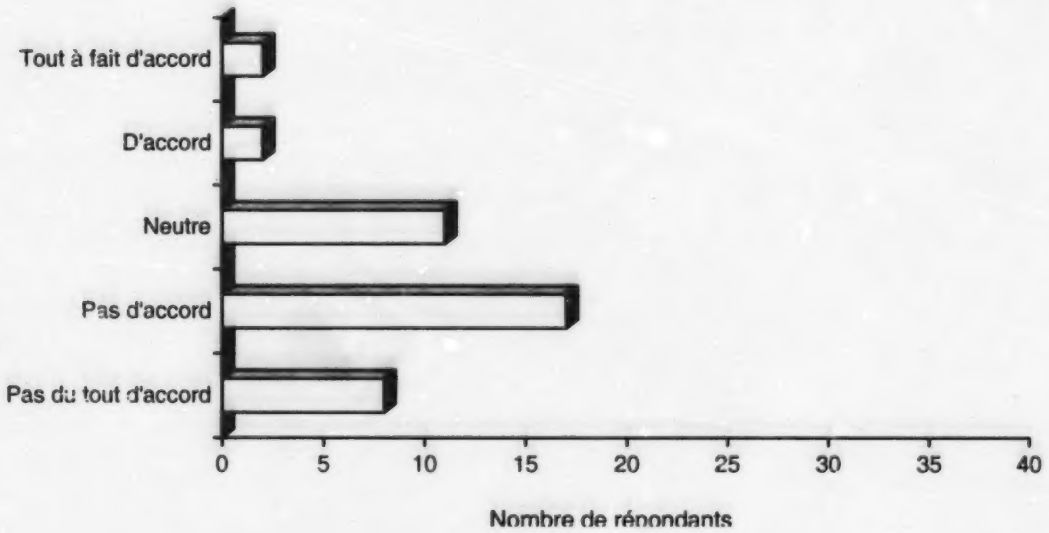
Graphique 7 : Comment décririez-vous la disponibilité du système PeopleSoft au cours des six derniers mois?



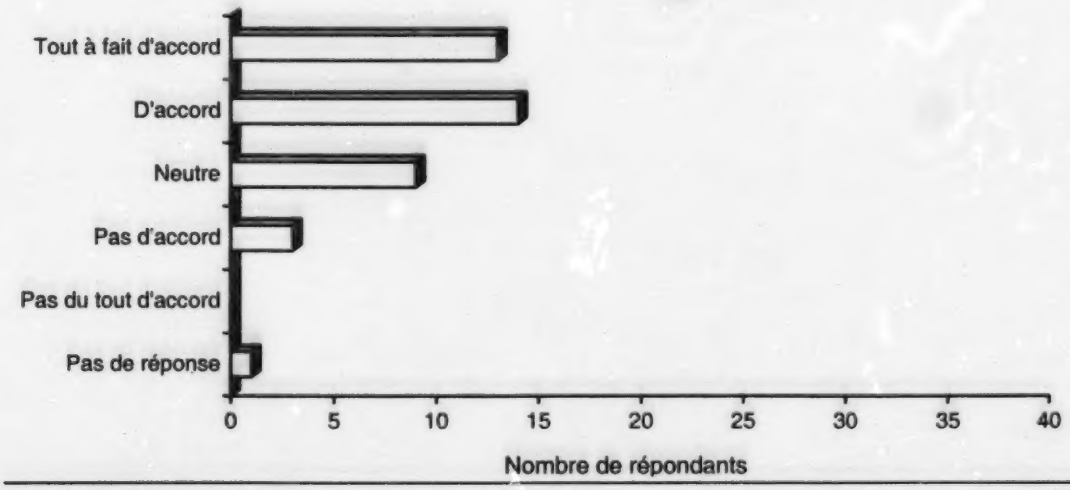
Graphique 8: Comment décririez-vous le temps de réponse du système tel que vous l'avez constaté?



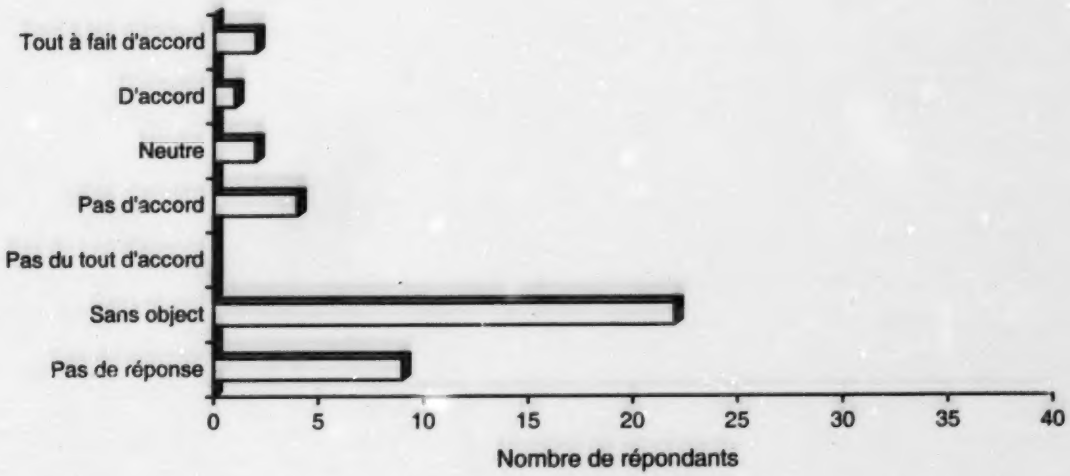
Graphique 9: Le système PeopleSoft est difficile à apprendre.



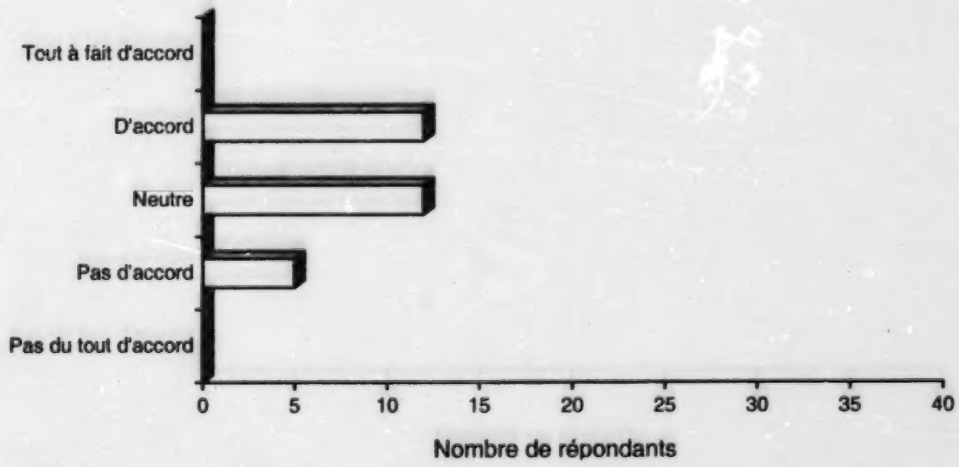
Graphique 10: Le système PeopleSoft est facile à utiliser, après apprentissage.



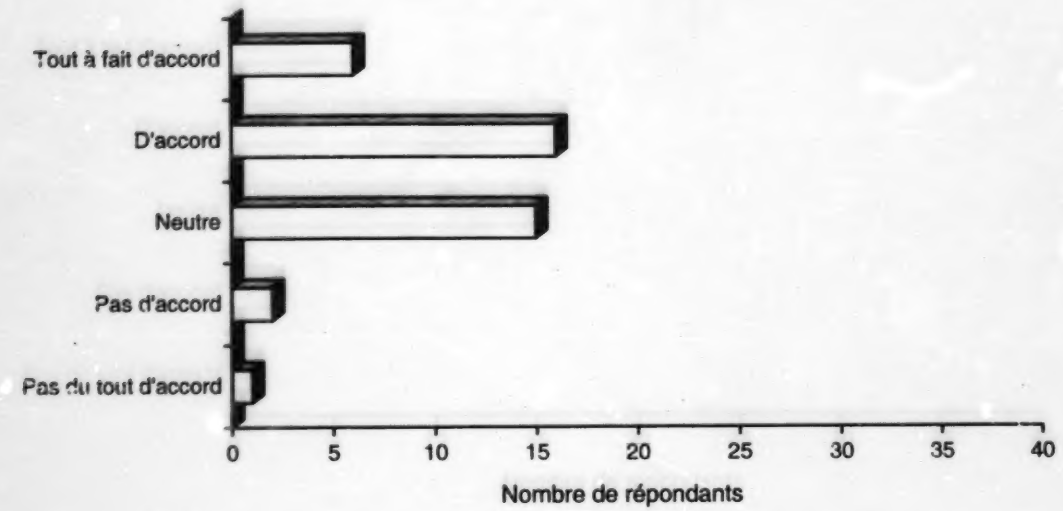
Graphique 11: Les écrans de saisie des données sont difficiles à utiliser. (Seule la GCC a accès à ces écrans).



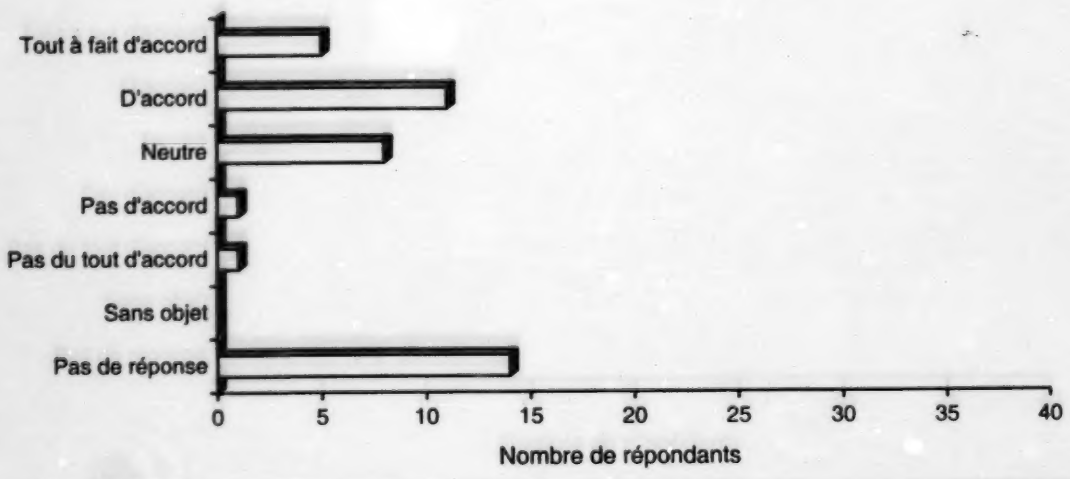
Graphique 12: Les écrans de visualisation sont faciles à comprendre.



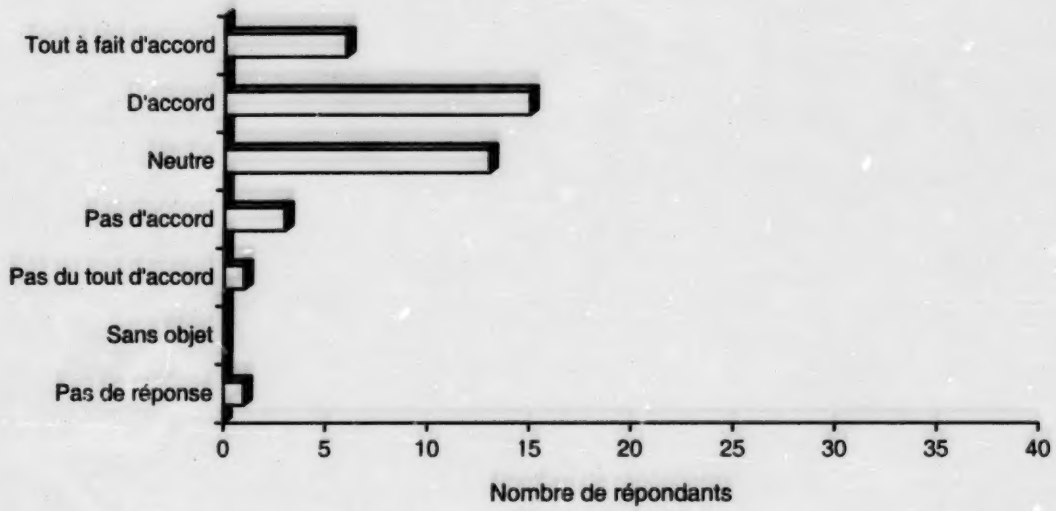
Graphique 13 : La terminologie du système est facile à comprendre.



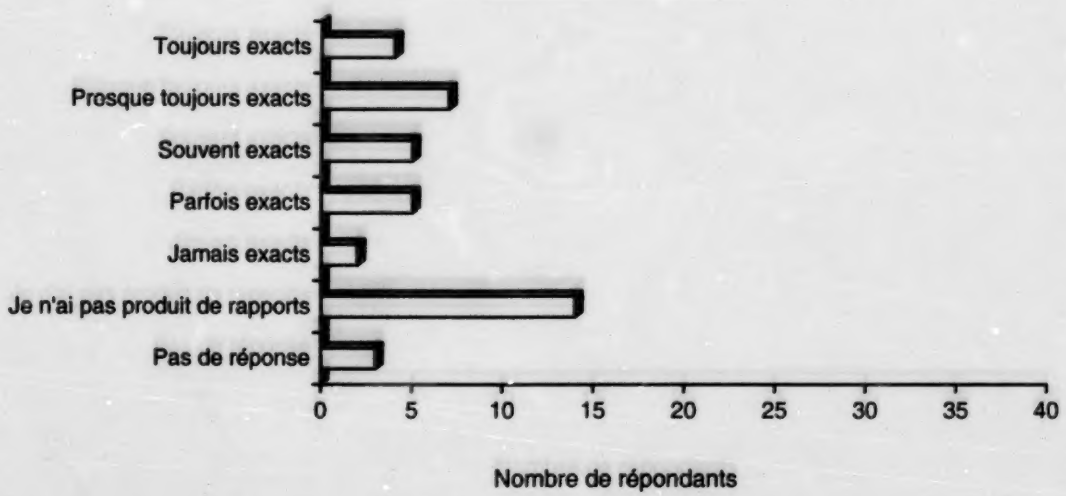
Graphique 14 : Les données de mon organisation figurant dans le système sont adéquatement protégées contre un accès non autorisé.



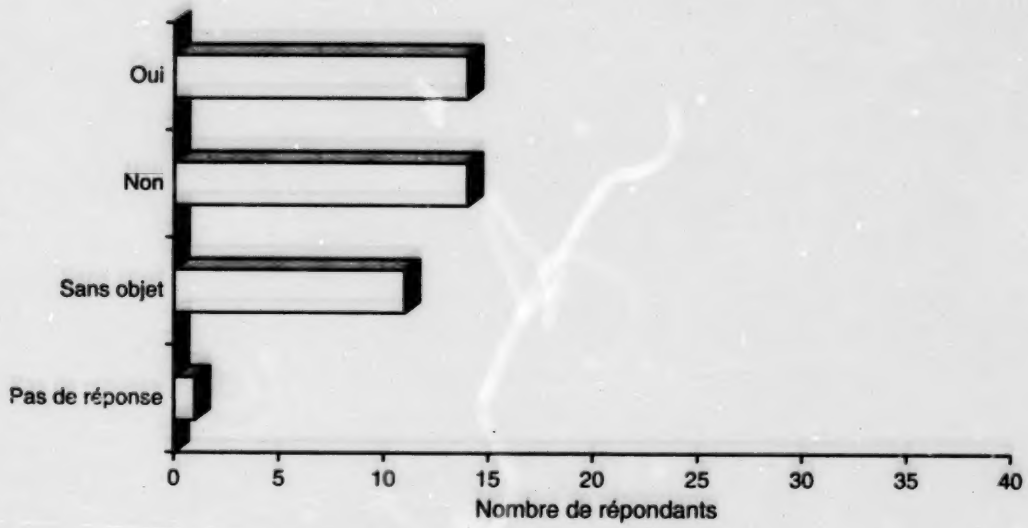
Graphique 15: Je dispose d'un soutien adéquat si j'éprouve des difficultés avec le système People Soft (région/secteur).



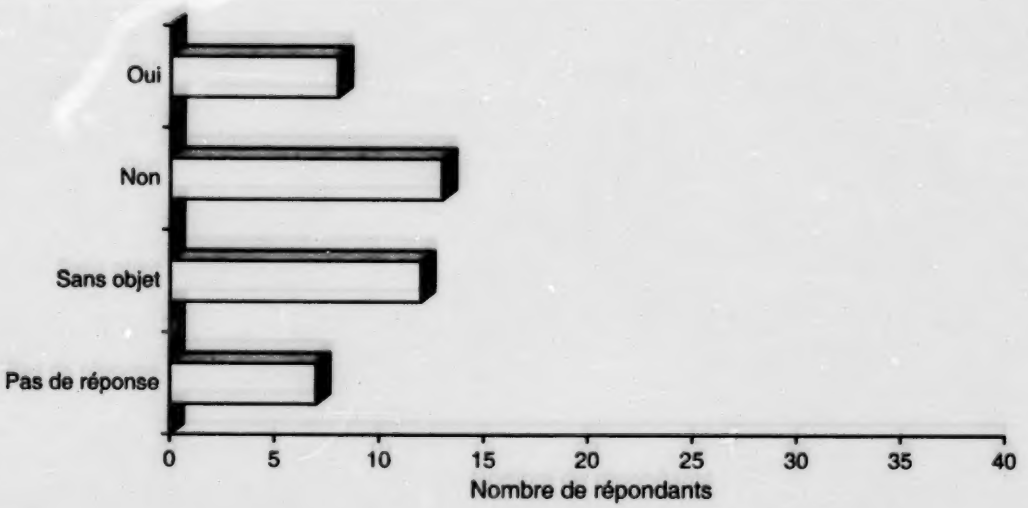
Graphique 16: Comment decririez-vous l'exactitude des rapports que vous utilisez?



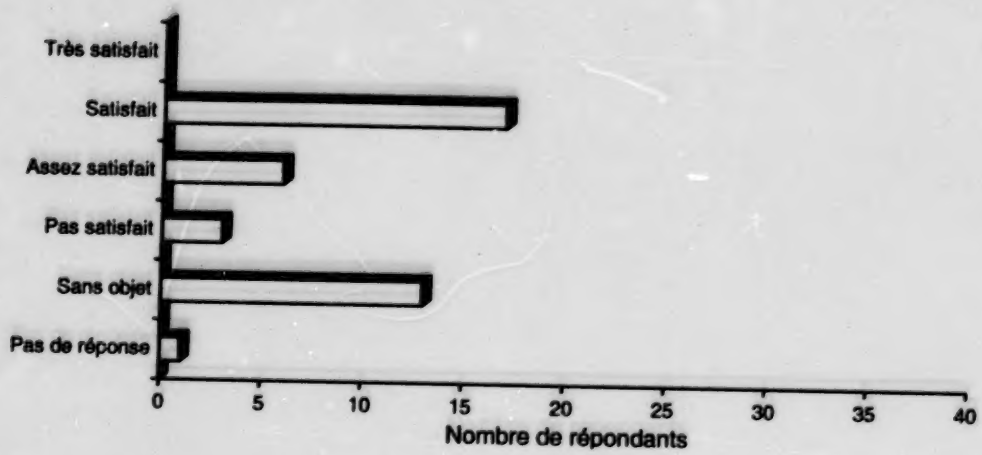
Graphique 17: Conservez-vous des dossiers manuels en plus des données informatiques?



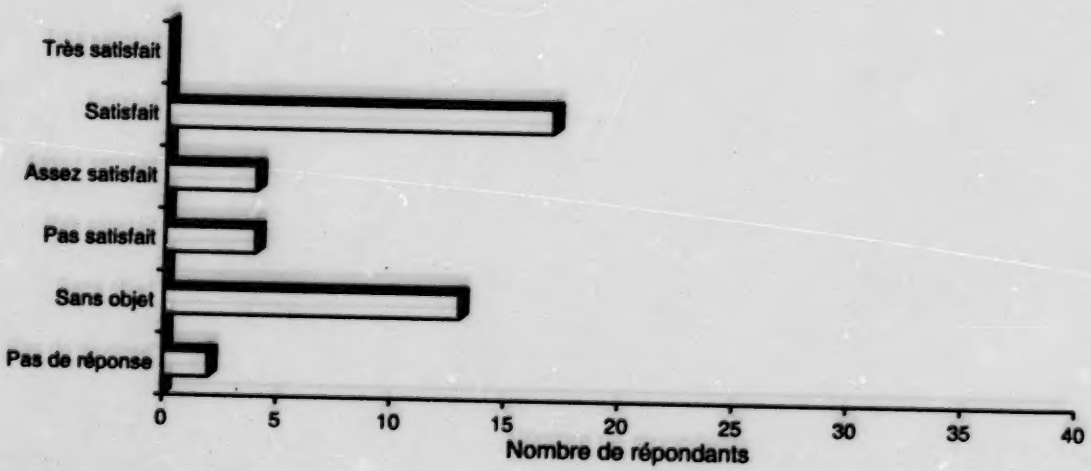
Graphique 18: L'information contenue dans les rapports que vous utilisez peut-elle être facilement obtenue d'autres sources?



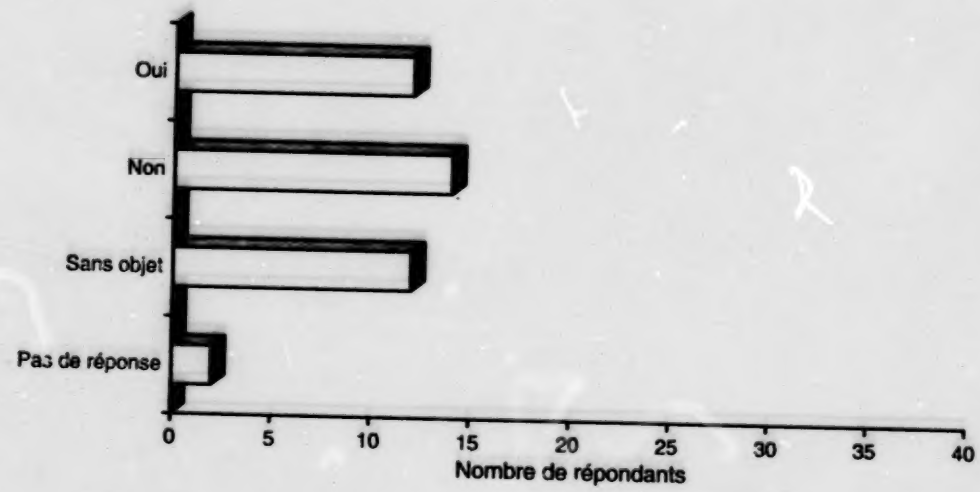
Graphique 19: Êtes-vous satisfait des champs, des titres descriptifs et de la présentation des rapports de PeopleSoft?



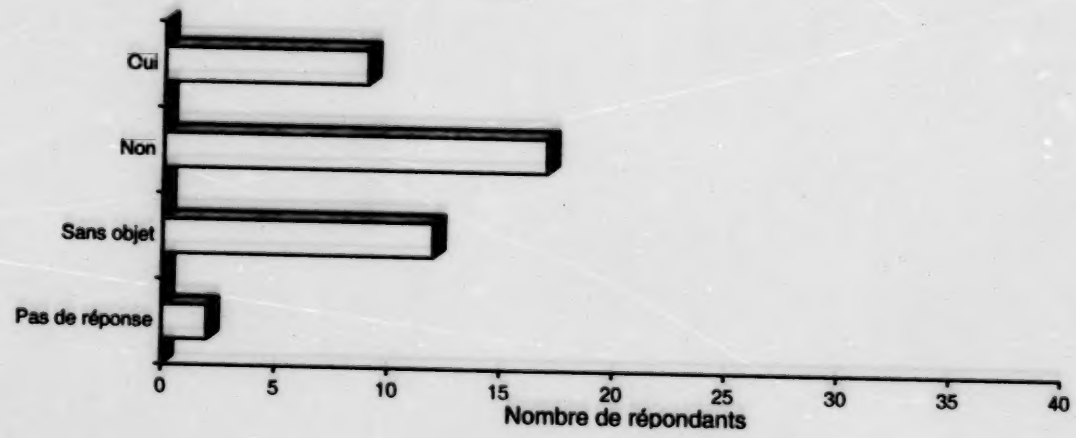
Graphique 20: Quelle réponse décrit le mieux votre satisfaction générale à l'égard du temps de réponse entre la demande d'un rapport préprogrammé et sa sortie?



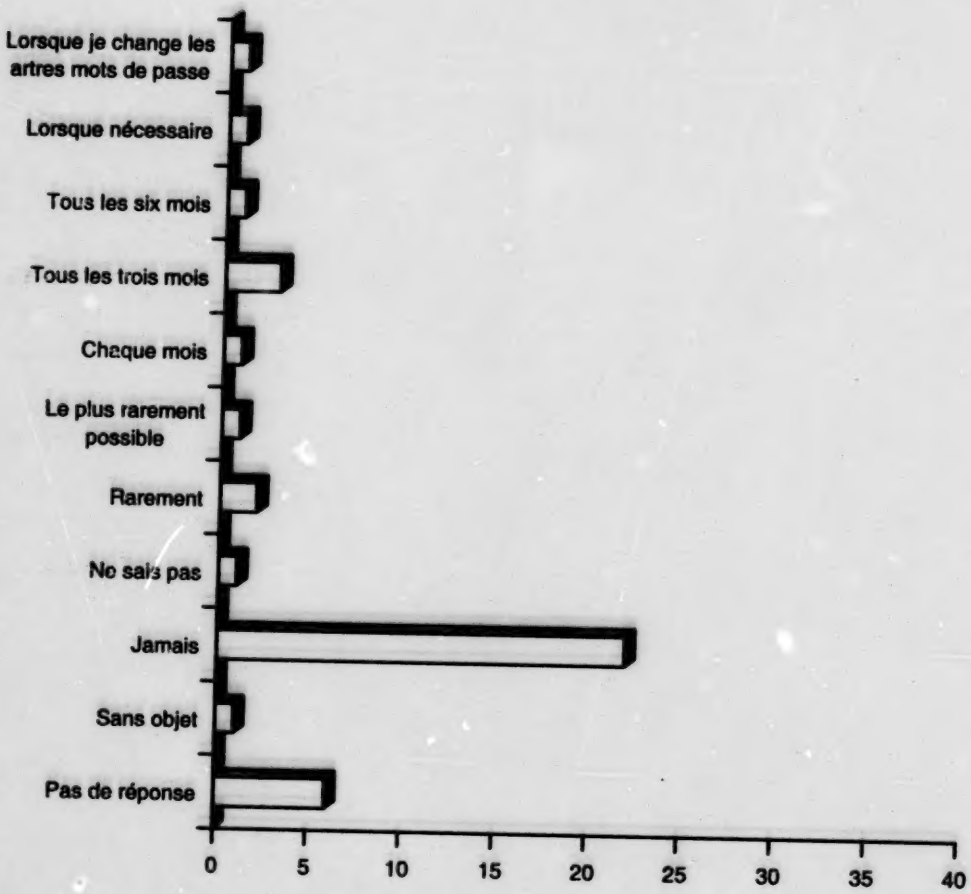
Graphique 21: Croyez-vous que les données contenues dans les rapports sont fiables?



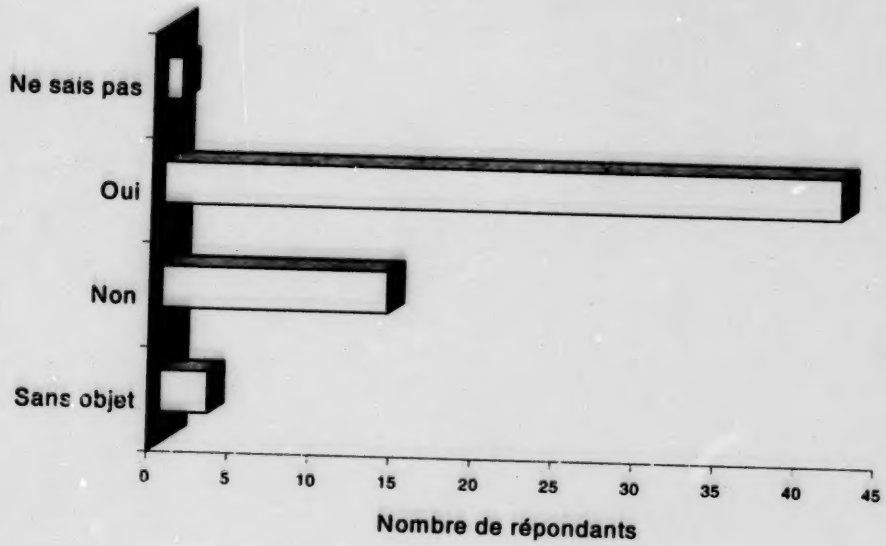
Graphique 22: Effectuez-vous des essais de contrôle de la qualité pour vous assurer de la fiabilité des données contenues dans les rapports?



Graphique 23: Vous changez votre mot de passe à quelle fréquence?



Graphique 24 : La formation sur PeopleSoft est-elle efficace?



ENQUÊTE SUR LA SATISFACTION DES UTILISATEURS À L'ÉGARD DE PEOPLESOFT

GESTIONNAIRES ET/OU ADJOINTS(ES) ADMINISTRATIFS(VES)

(SUR LA BASE DE 20 RÉPONDANTS)

Graphique 25 : Avez-vous participé à l'initiative PeopleSoft?

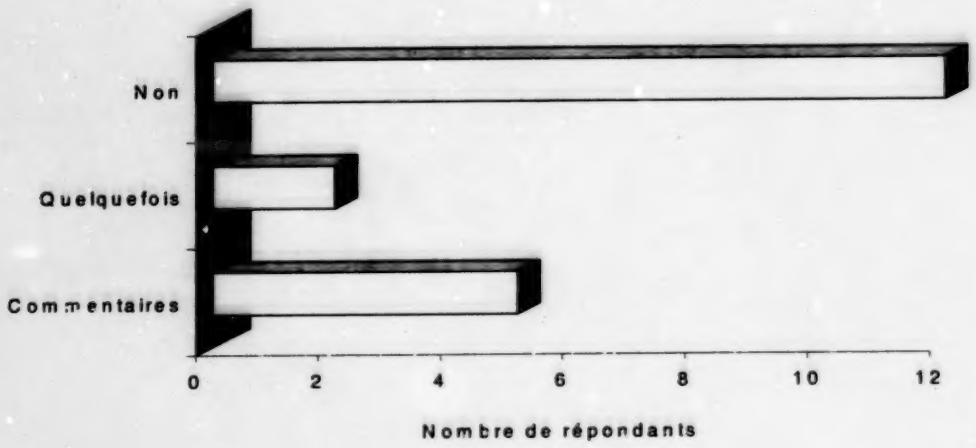
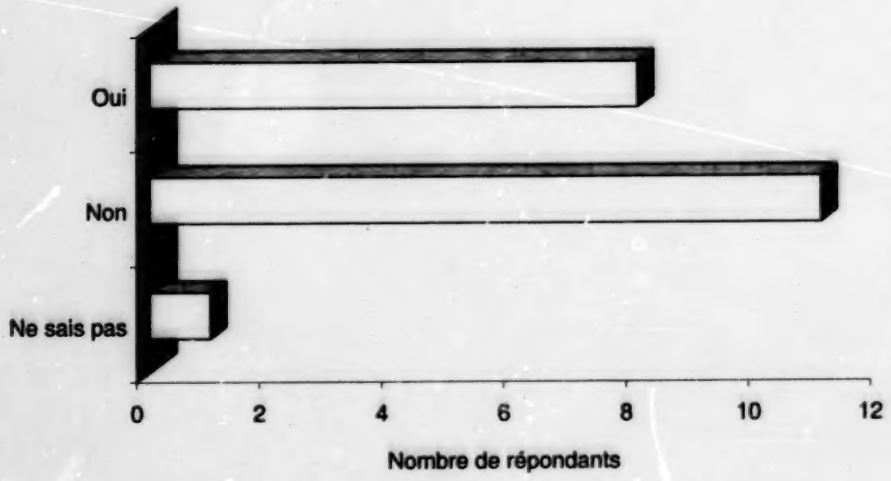
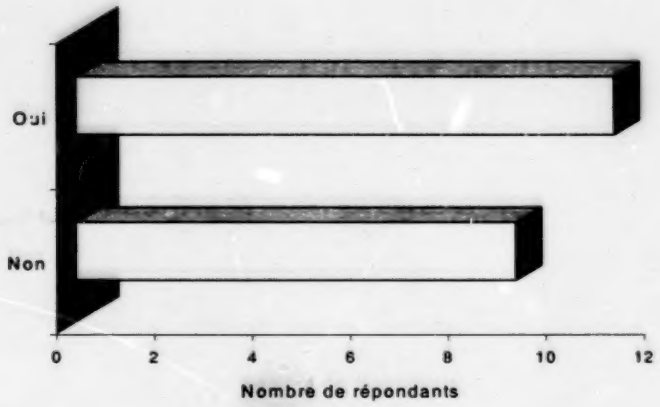
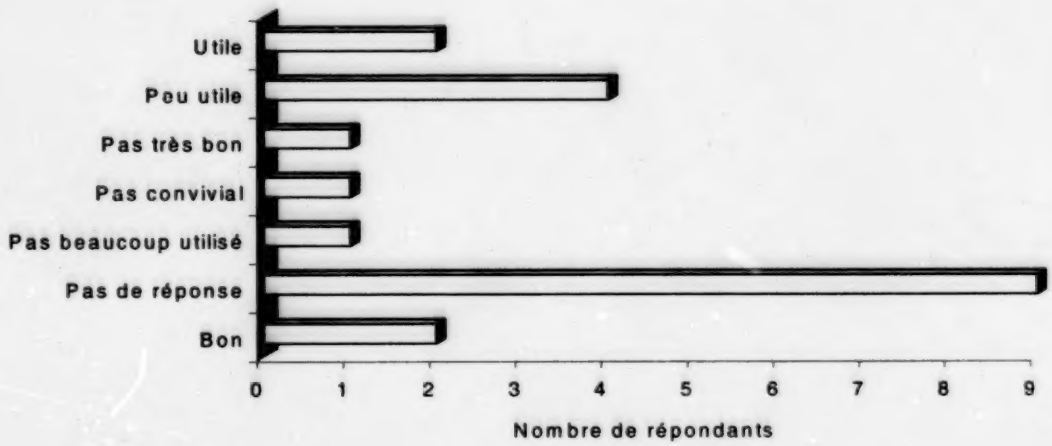


Chart 26: Avez-vous reçu une formation suffisante?



Graphique 27 : Utilisez-vous le module Aperçu pour gestionnaire?



Graphique 28 : Quelle est votre impression sur le module Aperçu pour gestionnaire?